



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Délais de prise en charge des assurances

Question écrite n° 10509

Texte de la question

Mme Sophie Pantel attire l'attention de Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées sur les délais de traitement des prises en charge des assurances de prêt en cas d'interruption de travail pour maladie de longue durée. En effet, de nombreux assurés souscrivent ces assurances afin de prévenir les risques et de sécuriser leur avenir. Ces contrats, souvent coûteux, devraient garantir un soutien rapide en cas de difficulté. Or, lorsqu'il devient nécessaire de faire appel à ces assurances, les délais de traitement se révèlent très longs et les démarches administratives extrêmement lourdes pour des personnes déjà fragilisées par la maladie. En cas de perte de revenus due notamment à une situation d'invalidité ou à une maladie, les emprunteurs, sans réponse de l'assureur, se retrouvent ainsi sans prise en charge effective et dans une situation financière extrêmement préoccupante. Au regard, de ces éléments, elle lui demande si elle entend agir en la matière afin d'obtenir des assureurs un délai de traitement de prise en charge raisonnable et encadré par la loi.

Texte de la réponse

L'assurance emprunteur est un contrat régi par le code des assurances, qui prévoit les conditions de déclaration, d'instruction et de prise en charge des sinistres. Les assureurs sont tenus, en application de l'article L. 113-5 de ce code, d'exécuter les contrats de bonne foi et de verser les prestations dues dans les délais prévus par les stipulations contractuelles, une fois les justificatifs nécessaires transmis. S'agissant plus spécifiquement des délais de traitement, les professionnels du secteur se sont engagés, dans le cadre des recommandations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et de la médiation de l'assurance, à améliorer la lisibilité des démarches demandées aux assurés et à réduire les délais d'instruction des dossiers, notamment lorsque les assurés se trouvent dans des situations de vulnérabilité liées à l'état de santé. En cas de difficultés persistantes, les assurés disposent de voies de recours, notamment par la saisine du service réclamations de l'assureur, puis, le cas échéant, du médiateur de l'assurance. En outre, les réformes récentes relatives à l'assurance emprunteur, notamment celles issues de la loi n° 2022-270 du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, ont renforcé les droits des assurés et la transparence des contrats, contribuant ainsi à une meilleure effectivité des garanties souscrites. Cette loi a également ouvert la possibilité pour les emprunteurs de changer d'assurance à tout moment, si une équivalence des garanties existe entre les deux contrats. Enfin, l'effectivité de ces garanties est régulièrement contrôlée. D'une part, l'ACPR veille au respect par les organismes d'assurance de leurs obligations en matière de traitement des réclamations et de protection de la clientèle. D'autre part, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes contrôle la bonne application de la réglementation par les organismes d'assurance dans le cadre de leurs pratiques commerciales. Le Gouvernement demeure mobilisé, en lien avec les autorités de contrôle et les représentants du secteur, notamment dans le cadre du CCSF qui traite régulièrement du sujet avec la Place, pour suivre les pratiques des assureurs et veiller à ce que les assurés bénéficient d'un traitement diligent et équitable de leurs demandes de prise en charge, en particulier lorsque leur situation financière et personnelle est fragilisée par la maladie.

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Pantel](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10509

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 octobre 2025](#), page 8674

Réponse publiée au JO le : [28 avril 2026](#), page 3695