

La Matmut s'engage en faveur de ses sociétaires victimes d'actes de terrorisme et d'accidents collectifs et sinistrés de catastrophes naturelles

Face à des événements dramatiques d'ampleur, la Matmut estime, en tant qu'assureur, avoir un rôle essentiel pour faciliter la prise en charge de ses sociétaires victimes et sinistrés. Dès la survenance du drame, elle est appelée à intervenir sur les plans matériels et indemnitaires. La rapidité et la qualité de son intervention sont également déterminantes pour permettre aux victimes et aux sinistrés de faire face aux conséquences, y compris psychologiques et morales, de ces événements.

Dès lors, fidèle à ses valeurs d'assureur mutualiste, la Matmut souhaite s'associer à la démarche actuelle du Secrétariat d'État à l'Aide aux victimes qui préconise un certain nombre de bonnes pratiques permettant une prise en charge rapide et améliorée et un accompagnement dans la durée des victimes et des sinistrés.

La Matmut s'engage, pour son compte exclusif, à pérenniser la mise en œuvre des bonnes pratiques suivantes.

En faveur des victimes et des sinistrés :

1. Promouvoir des campagnes de prévention et de sensibilisation aux risques, directement ou en lien avec les pouvoirs publics et les différents acteurs.
2. Promouvoir des formations et des campagnes de sensibilisation sur les gestes qui sauvent.
3. Sensibiliser les entreprises, commerçants et artisans, quant à la protection que leur confère une garantie perte d'exploitation.
4. Alléger, dans la mesure du possible, les formalités notamment pour les déclarations de sinistres et la preuve des préjudices.
5. Proposer un accompagnement personnalisé et humanisé impliquant compréhension, disponibilité et écoute.
6. Mettre en place des référents victimes et former ceux qui sont au contact des assurés à l'accueil et à l'écoute des victimes ayant subi un traumatisme psychologique.
7. Raccourcir les délais de réponse.
8. Diffuser une information simplifiée sur le contenu des garanties concernées par l'évènement.
9. Appliquer de manière bienveillante les clauses contractuelles et, si les circonstances l'exigent, permettre une prise en charge au-delà des garanties contractuelles.
10. Accorder des aides aux petites entreprises, commerces et artisans en grande difficulté financière du fait de l'évènement.
11. Innover et faire évoluer ses pratiques en matière d'aide aux victimes.

Pour les victimes d'acte de terrorisme :

1. Proposer un accompagnement psychologique et fournir une aide, y compris juridique, dans les démarches d'indemnisation.
2. Supprimer, dans les contrats en cours d'exécution, ou ne pas insérer, dans les futurs contrats, d'exclusions de garantie à raison de la survenance d'un acte de terrorisme.
3. Ne pas appliquer de surprimes.

Pour les sinistrés de catastrophe naturelle :

1. Mettre en place un numéro de téléphone gratuit dédié après une catastrophe naturelle majeure.
2. Veiller à la rapidité des délais de versement des avances sur indemnisation.

Daniel Havis, Président du Groupe Matmut, déclare à ce sujet : « *Les événements climatiques d'ampleur, les attaques terroristes ont hélas tristement fait parler d'eux ces dernières années. Notre savoir faire d'assureur doit s'exprimer pleinement dans de tels moments : être réactif, empathique et à l'écoute, dès que survient le sinistre. Il nous appartient de gérer au mieux les intérêts de nos sociétaires et de leur famille et c'est la raison pour laquelle nous nous associons à la démarche actuelle du Secrétariat d'État à l'Aide aux victimes.* »

Nicolas Gomart, Directeur Général du Groupe Matmut, indique quant à lui : « *Il est de notre devoir de nous engager. Le Groupe Matmut dispose déjà d'un savoir-faire pour accompagner ses assurés de la façon la plus efficace et la plus humaine, dans ces situations extrêmes et traumatisantes. Cela se traduit par une adaptation de nos outils et process, par la mise en place de dispositifs exceptionnels et par une bienveillance de chaque instant. Nous veillerons à l'avenir à maintenir notre niveau d'exigence et à encore nous améliorer.*»

A propos du Groupe Matmut

Avec plus de 3,2 millions de sociétaires et près de 6,8 millions de contrats d'assurance gérés (au 31 décembre 2016), le Groupe Matmut est un acteur majeur sur le marché français de l'assurance. Il offre à tous – particuliers, professionnels, entreprises, associations – une gamme complète de produits d'assurance des personnes et des biens (auto, moto, bateau, habitation, responsabilités, protection de la famille, santé, protection juridique et assistance) et de services financiers et d'épargne (crédits auto, projet, assurance emprunteur, livret d'épargne, assurance vie...).

Le Groupe compte aujourd'hui 6 200 collaborateurs. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 1,8 milliard d'euros en 2015.

Toutes les informations sur le Groupe Matmut : matmut.fr

Pour suivre l'actualité du Groupe :  [@GroupeMatmut](https://twitter.com/GroupeMatmut)  [matmut](https://www.youtube.com/matmut)  [MatmutAssurances](https://www.facebook.com/MatmutAssurances)  [matmut](https://www.linkedin.com/company/matmut)

Contact presse

Guillaume Buiron / 02 35 63 70 63 / buiron.guillaume@matmut.fr