

Les arguments de MATMUT



Cette consommatrice avait souhaité écrire au Directeur Général de **MATMUT** pour exprimer sa surprise à voir son contrat multirisques habitation résilié au 1^{er} janvier 2022, à l'issue de 40 années de fidélité.

L'explication est donnée par téléphone : depuis les cinq dernières années, la sociétaire a effectué « trop » de déclarations de sinistres.

La cliente a rapidement compris le raisonnement retenu par **MATMUT** : c'est la fréquence des sinistres, et non pas spécialement les montants indemnisés qui sont pris en compte, même lorsque l'assureur n'a rien à régler. Dans le cas présent, **MATMUT** a indemnisé trois sinistres : 620,33 € en février 2019, 224,55 € en février 2020 et 349,17 € en novembre 2020.

Ce n'est même pas le Directeur Général qui est signataire de la réponse à ce courrier nominatif : le service réclamations sociétaires vient apporter des explications pour le moins rigides : *« Chaque année nous étudions la situation de chacun de nos assurés, dans le but de préserver notre solidité financière. Lorsqu'il est constaté une certaine fréquence de sinistres, nous avons la possibilité de faire usage de notre droit de résiliation à l'échéance annuelle. Cela nous permet de de continuer à proposer des contrats de qualité à des tarifs compétitifs. »*

La démarche mutualiste n'est manifestement pas compréhensible pour tous les sociétaires, surtout lorsque l'ancienneté est bien présente.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)