



Attente de remboursement de mon assurance

Par **dylannice**, le **30/12/2008** à **09:55**

Bonjour, j'ai eu un degat des eaux dans mon appartement debut juin 2008 l'expertise a été réalisée fin octobre et transmise a mon assurance hors a ce jour personne n'est en mesure de me donner des renseignements sur le remboursement de plus mon assurance est sur paris (eca assurance) et moi sur Nice (06) chaque appel me coute 0.15cts la minute pour m'entendre dire que mon dossier a été transmis depuis 2 mois au siège de l'assurance et qu'il n'y a pas de réponse pour le moment, rien ne bouge personne ne me contacte. Que puis-je faire? De plus je suis divorcé et ma fille a des problèmes respiratoires je ne peux donc pas la recevoir dans mon appartement vu son état. Je suis complètement desesperer car je n'ai pas les moyens de les attaquer en justice et mon appartement est inhabitable dans cet état. Quelqu'un m'a dit qu'il fallait que je les attaque en justice pour le remboursement mais aussi pour préjudice moral et financier. Si quelqu'un pouvait m'apporter une réponse concrete au moins pour savoir quels sont mes recours ou ce que je peux faire sans que celà me coute trop cher. merci

Par **adama**, le **30/12/2008** à **15:26**

Bonjour,
Le remboursement des dégâts d'eau se fait généralement dans un délai plus ou moins long, en tenant compte, du moment de la déclaration: 5 jours ouvrés, de l'ampleur des dégâts et du rapport de l'expert.
Dans le contrat, l'assureur prévoit un délai, que vous pouvez voir et estimer s'il y a retard ou pas.
Le sinistre s'est produit en Juin. Avez vous fait les déclarations à temps? Pourquoi l'expertise s'est fait en octobre? il y a environ deux mois.
Parfois, puisqu'il s'agit d'agences, le dossier est transmis au Siège cela peut prendre du temps.
Il serait peut être préférable de vous rendre sur place, pour une rapide et meilleure prise en charge, et minimiser les dépenses inutiles.

Par **dylannice**, le **02/01/2009** à **09:56**

Bonjour et merci de m'avoir répondu, voici quelques petites précisions, j'ai effectivement fait la déclaration le lendemain du sinistre par e-mail et également par courrier avec AR, je leur ai joint les photos des dégâts, mobilier compris, hors 1 mois après je n'avais toujours aucune nouvelles malgré mes appels téléphoniques ou l'on me répondait que le dossier était en cours de traitement, il a fallu que je menace mon assurance d'appeler mon avocat pour qu'ils se descident environ 4 mois après de m'envoyer un expert. J'ai également penser à me déplacer directement à l'agence, le seul problème c'est que cette agence se trouve sur paris et moi sur Nice, donc si je dois encore payer l'avion pour au résultat ne pas en savoir plus que ce qu'on peu me dire par téléphone, ça vas me couter tres cher. Donc dans l'état actuel des choses, je ne peux rien faire. merci de m'indiquer quel recours je pourrai eventuellement avoir.

Par **jeetendra**, le **02/01/2009** à **10:21**

bonjour, si les difficultés persistent prenez contact avec le médiateur en assurance, bonne année 2009, cordialement

Mis en place en 1993 par la profession de l'assurance, le dispositif de médiation a pour objectif un traitement préalable interne des réclamations.

Le traitement des réclamations comprend donc deux niveaux :
le réclamant (assuré ou tiers) d'abord au service consommateurs de la société d'assurances ;
le recours au médiateur intervient en dernier ressort.

En cas de désaccord, comment procéder ?
Il faut saisir l'assureur avant de faire appel au médiateur.
Contactez l'agent général, le courtier, le bureau local de la société..., qui, dans la plupart des cas, proposera des solutions.

Si le désaccord persiste, adressez-vous au service chargé de traiter les réclamations (service consommateurs, service clientèle, service réclamation, l'appellation diffère selon les sociétés).

Indiquez :
la nature exacte de la réclamation ;
le numéro du contrat ;
les autres références inscrites sur les lettres reçues de la société d'assurances ;
votre numéro de téléphone et les heures auxquelles vous pouvez être contacté.

Joignez la photocopie des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (sans vous dessaisir des originaux).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le médiateur.

Ses coordonnées vous seront fournies par l'assureur.

Le recours au médiateur est gratuit. Le médiateur peut aussi être saisi directement par la société d'assurances.

Ne saisissez pas le médiateur sans avoir accompli cette procédure interne de règlement de litige : votre demande serait renvoyée, d'où une perte de temps.

Comment formuler votre demande au médiateur ?
Formulez votre demande par écrit. C'est obligatoire, car le médiateur doit pouvoir en faire état auprès de la société d'assurances.

Mentionnez :
le nom de la société d'assurances avec laquelle il y a litige ;
les dates des principaux événements à l'origine du problème ;
la nature exacte de ce problème ;
les décisions ou réponses contestées de la société d'assurances ;
ce que vous attendez de cette société ;
le numéro de votre contrat d'assurance et celui du dossier en cas de sinistre ;
votre numéro de téléphone et les heures auxquelles on peut vous contacter.

Joignez les photocopies des courriers échangés avec la société d'assurances et notamment sa dernière réponse.

La société d'assurances saisit elle-même le médiateur.

La société d'assurances propose de saisir elle-même le médiateur.

Elle ne peut le faire sans votre accord. Le médiateur prendra alors contact avec vous et demandera que lui soit communiqué tout document utile à l'instruction du

dossier.rnrn[fluo]Un dossier bien constitué dès l'origine permettra de recevoir l'avis du médiateur plus rapidement. Celui-ci doit être rendu dans les trois mois.rnLe médiateur rend un avis motivé qui n'est pas contraignant : il ne s'impose pas à l'assuré qui conserve le droit de saisir ultérieurement le tribunal. [/fluo]