



Contrats generali regard et livret d'epargne retraite: resilier

Par **enora2311**, le **19/07/2012** à **10:48**

Bonjour,

j'ai appris au décès de ma maman que j'étais bénéficiaire de son assurance vie chez generali (agent démarcheur à domicile)

sa conseillère m'a donné un rdv pour me remettre le chèque.

ainsi, elle m'a expliqué qu'il serait bien de placer cette somme comme je ne suis pas mariée mais en couple pour protéger mon conjoint au cas où il m'arriverait quelque chose.

elle m'a proposé un nouveau rdv pour m'informer.

à ce rdv elle m'a proposé le contrat REGARD et un livret d'épargne retraite. elle m'a dit qu'avant un an je ne pouvais rien récupérer.

ayant eu un bébé, j'ai diminué mon temps de travail et de ce fait mes revenus. je suis en difficultés. j'ai appelé ma conseillère qui m'a laissé un message sur mon fixe alors qu'elle avait mon portable. elle me dit qu'elle me rappelle le lendemain elle ne l'a jamais fait.....

j'ai écrit à generali en mars qui m'a répondu: impossible avant juin (un an de mes contrats). fin mai j'ai renvoyé un recommandé dans ce sens. aucune suite. j'ai téléphoné: demande enregistrée de cesser les prélèvements mais rien de ma demande de récupérer l'argent. en fait trace sur le précédent courrier ils m'ont dit ok, on fait ça.

15 jours: aucune nouvelle...je rappelle: vous devriez avoir reçu des documents à nous renvoyer "je n'ai rien eu".... ok ils les renvoient. 15 jours rien: je rappelle.... "on vous les envoie par mail je leur précise que c'est urgent car j'ai des dépassements d'honoraires médicaux à payer.

je renvoie en recommandé avec A/R le lendemain....fin juin

hospitalisée 1 semaine:les dépassements d'honoraires et je n'ai pas la somme... l'hôpital devra attendre avant d'encaisser le chèque....

j'appelle hier, lendemain de ma sortie, pour découvrir l'arnaque...

"madame, en effet, la somme n'a pas encore été versée mais vu le montant vous n'irez pas bien loin" me dit-il en riant !
je lui dis "ok, si 1000 et quelques euros c'est rien pour vous, c'est important pour moi"... et là "a non c pas 1000 mais 75e qu'on vous rembourse!"
il est incapable de m'expliquer. je suis en colère et lui dis que vu la somme versée, je vais prendre un avocat ou contacter un organisme de consommateurs. il me répond de recontacter la conseillère. pas de réponse de sa part, juste 1 sms: "vous m'avez mal comprise, je vous ai dit et votre ami est témoin qu'en cas de difficultés, vous pouviez suspendre les versements et les reprendre plus tard. cordialement".
je demande qu'elle me rappelle: plus rien. quel recours sur plus de 1000e?
merci

Par **chaber**, le **19/07/2012 à 17:54**

bonjour

quel est exactement le type de contrat souscrit?

Par **generali**, le **23/07/2012 à 11:49**

Bonjour Madame,

Afin de vous apporter une réponse personnalisée, pourriez-vous nous adresser vos coordonnées personnelles ainsi que les numéros de vos contrats Regard et Epargne retraite à l'adresse email du Service Réclamations de Generali : servicereclamations@generali.fr ? Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

Cordialement.

Service Réclamations – Siège de Generali France
<http://www.generali.fr>