



NON REMBOURSEMENT SWISSLIFE

Par **Lisette71**, le **26/03/2013** à **16:50**

Bonjour,

J'ai déjà exposé mes problèmes avec la swiss life sur un autre site Non remboursements de mes visites chez médecins et spécialistes depuis fin janvier. Je précise que mes problèmes de santé sont Hypertension et cardiaques ce qui n'arrange pas ma santé. Mes cotisations sont prélevées tous les mois depuis janvier 2013.

Je ne compte plus le nombre de fois que j'ai eu le service clientèle qui se moque de mes problèmes, je pèse mes mots sinon je pourrai être plus désagréable.

A plusieurs reprises il m'ont réclamé les mêmes documents comme si ils les perdaient!... Pour la télé transmission entre le RSI et eux mêmes, sauf qu'il n'en n'existe pas entre ces deux organismes dicit le RSI depuis début fevrier ou je les ai contacté.

De l'autre coté on insiste et le temps passe et pas de remboursements J'envoie le 13/03 un courrier en recommandé avec A R (reçu par la SWISS le 18/03/2013) ainsi que mes décomptes de remboursement du RSI que j'ai tiré sur Internet. La conseillère swiss life que j'ai eu ce matin m'a certifié qu'il n'avait rien reçu a ce jour!...

Que faire je les ai menacé de dépôt de plainte" FAITES CE QUE VOUS VOULEZ" voilà leur réponse

Je m'adresse a un mur Je demande a ce que le service réclamation me rappelle Il ne le font pas J'ai obtenu le N° de ce service le 0974750900. Malheureusement Je suis retombée sur le service clientèle qui vous redemande pour vous passer les réclamations le motif de votre appel Puis quand elle regarde votre dossier et dieu sait qu'il y a des annotations elle m'a purement et simplement raccrochée

Il se passe des choses bizarres avec la SWISS LIFE Personnel incompetent et volonté de ne pas rembourser ou de faire tarder les remboursements des clients J'ai de ce fait regardé les forums depuis et je me rends compte que je ne suis pas la seule dans ce cas .Il m'a été conseillé d'écrire a l'A C P et de faire une demande auprès du juge des proximité pour

résiliation de contrat et ordonné mes remboursements Avant d'intenter toutes procédures judiciaires a leur encontre car si je prend une mutuelle complémentaire ailleurs ils vont continuer a me prélever quelqu'un de suffisamment informé pourrait il me renseigner Je précise que rien n'a l'air d'atteindre les conseillers comme si cela était habituel.
Merci de vos réponses

Par **alterego**, le **26/03/2013 à 18:23**

Bonjour,

Avez-vous lu dans le détail votre contrat pour vérifier si ces pathologies sont bien prise en charge. Existaient-elles quand vous avez souscrit le contrat, si oui, les avez-vous déclarées lors de la souscription ?

Une procédure pénale n'est pas à envisager mais saisir éventuellement le juge de proximité ou le Tribunal d'Instance, oui.

Comment adressez-vous vos justificatifs (courrier simple ou RAR) ?

Cordialement

Par **Lisette71**, le **28/03/2013 à 16:25**

bonjour et merci de votre réponse

Excusez moi pour le retard j'étais absente.

Mes pathologies sont prises en charge et mes documents ont été envoyés avec une lettre de réclamation a la bonne adresse en LR avec AR. Je pense qu'il y a un sérieux problème avec la Swissslife J'ai ce matin retéléphoné et la conseillère(que j'ai eu l'air de déranger) m'a répondu la même chose Rien reçu.J'ai eu par l'intermédiaire d'un forum le standard de cet organisme et au vu de tous mes soucis la Standardiste m'a passé le service médiation Il m'a été promis que mon dossier serait vu rapidement et je dois (en principe) être rappelé aujourd'hui.C'est la première personne qui a l'air de prendre mon dossier (et l'image de marque de la SWISSLIFE) au sérieux.

Je précise que la somme de mes remboursements commence a s'élever.Par contre cette mutuelle ne fait pas d'impair avec les laboratoires médicaux et pharmaceutiques qui par le tiers payant sont eux remboursés, mais nous clients il nous laisse avec nos difficultés.Je précise également que mes cotisations sont prélevées tous les mois J'apparente cette manière de faire a du "VOL"

Quand je vois sur les forums les problèmes semblables au mien, que rencontre d'autres personnes avec la SWISSLIFE Il faudrait, je me répète peut être, qu'un organisme de défense des consommateurs et du droit des assurances s'intéressent a la SWISSLIFE

Je reviendrai vers ce forum quand j'aurai des nouvelles

Cordialement