



## Délai indemnisation suite à sinistre incendie important

Par **Jen1321**, le **24/10/2014** à **11:47**

Bonjour à tous,

Nous avons été victimes d'un sinistre incendie (par la cheminée du voisin) dans une maison de ville, le sinistre a été déclaré le 8 Janvier 2014.

L'expert est venu courant Mars, et est revenu une seconde fois le 26 Juin pour évaluer "plus précisément" le montant des dommages.

Suite à sa deuxième visite nous avons reçu une proposition d'indemnisation le 7 Aout.

Nous avons signé cette proposition et l'avons renvoyée au Cabinet d'expertise le 18 Septembre, et depuis nous n'avons aucune nouvelle de l'inspectrice de notre assurance chargée de s'occuper des sinistres importants, malgré plusieurs appels.

Cette personne est toujours très occupée, elle nous dit qu'elle "regarde", mais nous n'arrivons pas à obtenir de réponse.

Nous sommes très ennuyés car notre maison s'abime, le toit est toujours ouvert, les plafonds commencent à se détériorer, et nous ne pouvons pas donner le feu vert aux entreprises et artisans que nous avons contactés pour commencer les travaux.

Quel est le délai pour le règlement des indemnités dans ce genre de cas ? Il me semble avoir lu "Le paiement des indemnités doit être effectué dans les 30 jours de l'accord amiable" dans notre contrat mais à partir de quand ce délai court-il ? Qu'est-ce que l'accord amiable ? Notre acceptation ? Une acceptation future de l'assurance ?

Que faire si l'assurance ne répond pas ?

Nous sommes perdus, merci beaucoup d'avance pour votre aide.

Par **SGS**, le 11/11/2014 à 17:22

Bonsoir,

Dans votre cas, les délais d'expertise et de règlement sont inacceptables...!

Que fait votre intermédiaire (agent ou courtier) ? Vous le rémunérez non seulement pour qu'il mette en place vos contrats, mais également pour qu'il défende vos intérêts lors de vos sinistres.

Sur les délais contractuels de règlement des indemnités, ils semblent courir à partir de l'acceptation de la proposition chiffrée de votre compagnie, soit depuis le 18 septembre dernier (ou qq jours après, si l'on prend en compte la date de réception).

A défaut de pouvoir faire intervenir efficacement votre intermédiaire, je vous conseille de rédiger un courrier recommandé AR à l'attention de la compagnie, la menaçant in fine de procédure judiciaire si l'indemnité immédiate ne vous est pas versées sous 8 jours.

Cordialement.

Vincent FRANCK (SGS. Solutions Gestion Sinistres)

Par **aie mac**, le 11/11/2014 à 17:36

bonjour

[citation]Nous sommes perdus, merci beaucoup d'avance pour votre aide.[/citation]  
vous n'avez pas retrouvé votre chemin depuis le 29/10?

Par **alterego**, le 11/11/2014 à 19:38

Bonjour,

Agent général ou courtier, oubliez-les. Le premier est aux ordres et le second quantité négligeable auprès de l'assureur.

Votre seul interlocuteur doit être le service sinistre de la société qui vous assure.

Ecrivez directement au Directeur Général de l'assurance. Son identité et l'adresse du siège social sur <http://www.societe.com>

Cordialement

Par **SGS**, le 12/11/2014 à 07:31

Bonjour,

La réponse d'"alterego" me semble quelque peu caricaturale...Les intermédiaires sont des professionnels de l'assurance qui ont pour premier soucis de conserver leur clientèle. Ils sont là en principe pour défendre vos intérêts vis à vis des membres du service sinistre de la compagnie.

Vous pouvez effectivement écrire directement au Directeur général de votre compagnie d'assurance, mais n'espérez pas une réponse avant plusieurs mois...

Cordialement.

Vincent FRANCK (SGS. Solutions Gestion Sinistres)

Par **chaber**, le 12/11/2014 à 10:08

Bonjour

Il faut saisir par LRAR le médiateur de votre assurance, service clientèle, à l'adresse que vous devez retrouver dans les conditions générales (souvent à l'adresse du siège social) en reprenant vos arguments, notamment la date d'acceptation de votre part

Par **alterego**, le 13/11/2014 à 11:08

Bonjour,

Soyez assurés que ma réponse (expérience oblige) n'est en aucun cas caricaturale et ne sous-entend pas un manque de professionnalisme du courtier ou de l'agent général.

**Ce sont les sociétés d'assurances seules qui décident.** A un certain stade de la procédure d'indemnisation l'agent général est écarté. De plus, il n'a aucun pouvoir sur le service en charge de l'indemnisation. Imaginez le courtier !

A **jen1321**, on ne téléphone pas au dit service où vous prenez pour argent comptant les réponses de l'inspectrice.

On adresse des courriers recommandés AR dans lesquels on expose l'évolution des dommages consécutifs au défaut de versement de l'indemnité permettant la mise hors péril de la partie et des éléments sinistrés etc... en tenant l'assureur (la société d'assurances) pour responsable de dégradations consécutives et de leur aggravation.

Ce sera autant de preuves si vous devez saisir la justice.

Cordialement

Par **SGS**, le **13/11/2014 à 18:56**

Bonsoir,

Pour "alterego" : sur le fond, vous avez raison, seules les compagnies d'assurance décident. Toutefois, il ne faut pas éluder la force de persuasion du courtier, voire de l'agent, qui peuvent peser sur 2 points : l'aspect commercial (volume d'affaires du courtier avec la Cie) et l'aspect juridique (risque de procédure judiciaire engagée par le client, sur la base des arguments fournis par son courtier). Bien évidemment, tous les intermédiaires ne jouent pas ce rôle, mais il en existe qui défendent âprement leurs clients. Pour ma part, avec une expérience de 22 ans comme responsable sinistres chez des courtiers, agents et à titre libéral, je pense avoir un peu tout vu : le pire, mais également le meilleur..

Bonne soirée.

Cordialement.

Vincent FRANCK. SGS (Solutions Gestion Sinistres)

Par **alterego**, le **13/11/2014 à 19:34**

Bonsoir,

Loin de moi de critiquer voire de mépriser agents généraux et courtiers, d'être un adversaire des assureurs. Bien au contraire. Nul ne peut m'accuser sur ce site et d'autres d'avoir "tapé" un jour sur le monde de l'assurance.

J'écris en connaissance de cause pour avoir géré et défendu des assurés CAT. NAT., pour avoir dû écarter des agents généraux sans pour autant mettre en cause leurs compétences, pour avoir dû "bousculer" des sociétés d'assurances, et non des moindres.

Je ne peux qu'apprécier votre réponse puisque je la partage, mais comprenez aussi que j'ai un autre point de vue sur le sujet. Croyez que je n'exprime pas des *bouteillons*, comme il en circule tant sur le monde de l'assurance, mais seulement des vécus.

Cordialement