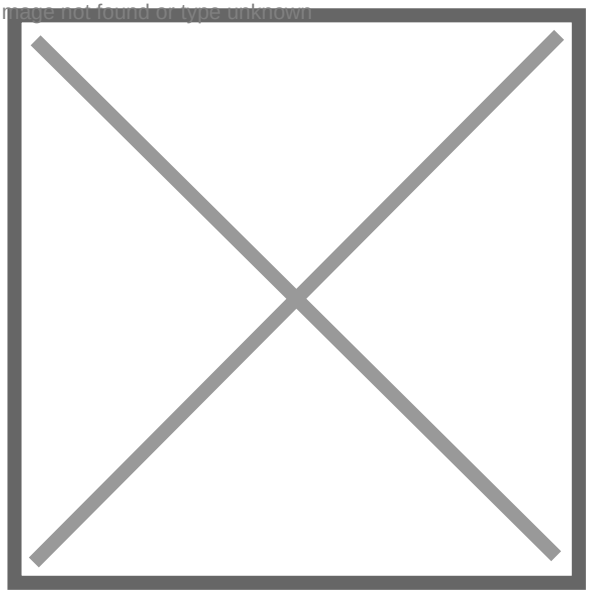
Image not found or type unknown



Indemnisation xxxxxx Hallucinante

Par **juliep83**, le **22/09/2016** à **20:48**

BONJOUR marque de politesse [smile4]

Tout d'abord, le service commercial assuré par les banquiers de la xxxxxx (et pas le meilleur niveau) sont mal formés aux produits de l'assurance et profitent de la vente d'un crédit immobilier pour désinformer les clients - sans à aucun moment leur présenter les contrats détaillés de xxxxxx. Mon banquier par exemple m'avais présenté les "objets de valeurs" comme "objets d'art : tableau, tapis etc. J'ai donc souscrit à une assurance sans jamais avoir reçu, ni de la part de mon banquier, ni de xxxxxx d'ailleurs, de détail de contrat. J'ai fait confiance... Au mois de mai j'ai été cambriolée, en plus de la porte défoncée, les malfaiteurs ont pris pour plus de 12 000 euros de biens (dont 6000 n'entrant pas dans la catégorie "objets de valeurs"). Le cabinet d'experts xxxxxx qui a fourni le rapport à mon assurance a mis 4 mois avant de m'informer sur le fait que la porte d'entrée devait être prise en charge par l'assurance de mon SYNDIC (car bien immobilier et non d'habitation). Je dois donc recommencer le processus auprès d'une autre assurance - toujours sans porte d'entrée à mon appartement qui donne sur rue. De plus, toujours quatre mois plus tard j'ai reçu une proposition d'indemnisation couvrant à peine 20% des biens volés (car xxxxxx se fiche bien au final du dossier - conséquent monté- et rembourse uniquement une partie des biens volés sur présentation de factures. J'ai dû téléphoner à xxxxxx au moins une vingtaine de fois depuis mai, parfois avec plusieurs heures d'attente en ligne car les services sont engorgés et les conseillers inefficaces dans le traitement des réclamations. J'ai été baladée entre plusieurs services - le cabinet d'expertise - et autre compagnie d'assurances. En plus de gérer le stress d'un cambriolage je dois gérer moi-même le dossier, j'ai perdu plus de 12 000 euros, doit débourser moi-même les réparations occasionnées par le sinistre (en attendant le remboursement) et doit me battre sans cesse avec plusieurs interlocuteurs qui me font tourner en rond. Un flagrant manque de professionnalisme à plusieurs niveaux, une qualité de garantie médiocre pour un contrat cher payé et des commerciaux incompétents.

Quels sont mes recours?
Merci
CDT

Par **chaber**, le **23/09/2016** à **06:57**

bonjour

[citation] J'ai donc souscrit à une assurance sans jamais avoir reçu, ni de la part de mon banquier, ni de SOxxxxxx d'ailleurs, de détail de contrat. J'ai fait confiance[/citation]

Vous êtes un peu naïf pour signer un contrat d'assurances sans en avoir copie des conditions particulières et des conditions générales, ce qui est anormal. Vous auriez pu lire la définition des objets de valeurs et les conditions d'indemnisation.

[citation] De plus, toujours quatre mois plus tard j'ai reçu une proposition d'indemnisation couvrant à peine 20% des biens volés (car CUNxxxxx se fiche bien au final du dossier - conséquent monté- et rembourse uniquement une partie des biens volés sur présentation de factures.[/citation]

Il est normal que l'expert demande les factures, notamment pour les bijoux. Une broche dite en or peut être simplement du plaqué avec une valeur très différente.

Il existe sur le marché des sociétés spécialisées pour assurer les objets de valeur; il sera toujours demandé pour établir le contrat un état détaillé des biens et une estimation précise faite par un professionnel reconnu ou un expert.

Les garanties sont même plus étendues que le simple vol.

Généralement les employés des banques sont formés pour vendre des contrats d'assurances simples et du tout-venant. Vendre ne veut pas dire gérer en cas de sinistre

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés