



## délat indémintatlon vol voiture

Par **jvernes**, le **08/05/2009** à **00:44**

bonjour,

je me suis fait volé ma voiture au mois de décembre 2008,

je suis actuellement sociétaire chez la macif.

L'expertise et l'envoi des documents nécessaire au remboursement ont déjà été adressé, depuis j'appelle régulièrement la macif mais on me répond à chaque fois qu'on ne peut pas suivre mon dossier.

cela fait environ 5 mois que j'attends le remboursement de la voiture,

on me prélève toujours l'argent de l'assurance voiture alors que j'avais demandé d'arrêter les prélèvements.

Comment pourrai je faire pour accélérer la procédure ?

est ce possible de se retourner vers la macif compte tenu de la situation ?

merci de vos réponse !

Par **ardendu56**, le **08/05/2009** à **22:51**

jernes, bonsoir

Contactez la MAISON DE JUSTICE ET DE DROIT :

Accessible gratuitement à tous sans rendez-vous, la Maison de Justice et du Droit assure une justice de proximité au service des citoyens. Elle propose une aide confidentielle en matière d'informations et de conseils sur les droits et obligations de chacun. 40% des motifs de consultation concernent le droit à la famille (divorce, séparation, exercice de l'autorité parentale sur l'enfant mineur) et le droit des personnes. Les demandes particulières y sont bien sûr traitées, comme celles relevant du droit du logement, de la consommation, droit des étrangers ou même droit administratif.

Règlement amiable

A raison de quatre permanences dans le mois, des médiateurs et conciliateurs de justice sont à même d'apporter une aide au citoyen en vue de régler des différends de nature civile tels que les litiges en matière de consommation, le voisinage ou même le logement. La médiation civile et la conciliation facilitent ainsi le règlement amiable des conflits entre particuliers.

Les victimes d'infractions pénales peuvent également bénéficier d'une écoute privilégiée pour un soutien moral et psychologique, d'une information sur leurs droits (dépôt de plainte et indemnisation) et d'un accompagnement de la procédure judiciaire.

Ou encore

LITIGES ASSURANCE

L'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles ACAM.

Selon l'article L. 310-12 du Code des assurances, l'ACAM est notamment chargée de veiller au respect, par les entreprises d'assurance, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables, ainsi que des engagements contractuels qui lient ces entreprises aux assurés ou adhérents.

C'est dans ce cadre que l'ACAM traite les litiges qui sont portés à sa connaissance, soit directement par les assurés, soit par l'intermédiaire d'associations de consommateurs, de conciliateurs de justice, voire par des entreprises d'assurance, des agents généraux ou des courtiers. Les litiges qui sont portés à sa connaissance concernent a priori la totalité des entreprises d'assurance.

Le Bureau des Relations avec les Assurés BRA exerce donc la mission suivante :

- accueillir tous les litiges liés à un contrat d'assurance et les traiter dans les meilleurs délais possibles;
- s'efforcer d'obtenir d'une société dont le comportement est critiquable qu'elle corrige sa position dans un sens plus favorable au réclamant ;
- fournir aux réclamants dont l'intervention ne lui paraît pas fondée toutes les explications utiles.

Le champ d'intervention de ce bureau est défini comme suit :

Il traite des réclamations des assurés en cas de litige constaté par un échange écrit entre l'entreprise d'assurance et l'assuré, dont il faut lui fournir une copie, accompagnée d'une copie des conditions générales et particulières du contrat en cause.

Toutefois, il ne peut intervenir en cas de désaccord portant sur la matérialité des faits, sur des litiges concernant les imputations de responsabilité ou des contestations de résultats d'expertise. Enfin, en vertu du principe de la séparation entre les autorités administratives et judiciaires il ne peut intervenir lorsque le litige a été porté devant les tribunaux. Sauf cas particuliers, le BRA n'intervient pas dès lors qu'un médiateur a rendu son avis.

Enfin, il ne donne pas de renseignements généraux ni de conseils en matière d'assurance.

L'adresse du BRA est la suivante :

ACAM

Bureau des Relations avec les Assurés

61, rue Taitbout

75436 Paris Cedex 09

Un accueil téléphonique aux particuliers est ouvert au 01 55 50 41 00 Aux horaires suivants :Lundi et jeudi de 9 heures 30 à 12 heures

Médiation assurance

11, rue de La Rochefoucauld

75009 Paris

Tél: 01 53 32 24 48

CDIA (Centre de Documentation et d'Information de l'Assurance)

26, boulevard Haussmann

75311 Paris Cedex 09

Les assurances ont leurs médiateurs, ET rien ne vous empêche de les contacter.

Pour résilier votre contrat, vous devez en informer votre assureur par lettre recommandée avec avis de réception.

Bien à vous.