



Modification de contrat Générali signé non exécuté

Par **gilmour43**, le **12/02/2013 à 13:05**

Après signature du contrat Regard en date du 10 janvier 2011, nous avons reçu, moi et ma compagne, un relevé de situation très différent de ce que nous avait « vendu » notre conseiller.

Nous avons pris le temps de nous renseigner auprès de notre conseiller, qui a pris le temps lui-même de se renseigner auprès de ses camarades un peu plus chevronnés.

Il n'avait en aucun cas, car il ne savait pas lui-même d'ailleurs (il était débutant à l'époque) que le ratio Epargne / Garantie dépendait du délai de contrat choisi (le plus long possible nous avait-il expliqué sans la maîtrise des conséquences bien entendu) et qu'il était aussi défavorable.

Argumentant de ses carences sur le sujet, et conscient de son erreur, avec l'aval de son responsable, notre conseiller nous a fait signé un nouveau document en date du 20 février 2012 modifiant la durée du contrat de 28 à 14 ans pour ma part (âge au terme : 62 ans) et de 33 à 19 ans pour ma compagne.

Ma compagne a laissé un message à notre conseiller quelques temps plus tard, lui faisant remarquer que nous n'avions reçu aucun nouveau document.

Aucun retour, aucun appel, aucun suivi, aucun document disponible en ligne...

Juste le temps de ne plus y penser, et de récupérer le Vendredi 1 février 2013 des relevés de situation qui démontrent que strictement rien n'a été fait.

La cerise sur le gâteau ; les documents de relevés 2012 et 2013 font apparaitre certaines incohérences.

Sur le relevé 2012, seule la garantie épargne (92.33) et garantie conjoint (61.42) sont visiblement prises en compte dans la cotisation mensuelle (153.75). La garantie Certitude est soi-disant incluse dans la garantie Conjoint (nous n'avons jamais demandé une telle option d'ailleurs).

Sur le relevé 2013, il faut additionner les 3 garanties pour obtenir le montant de la cotisation ! Un courrier recommandé a été envoyé au service réclamation de Générali, accompagné des copies des nouveaux contrats signés non exécutés, et des relevés de situation avec mise en évidence de leurs incohérences.

Un accusé de réception, un message vocal sur l'incompréhension de la situation de mon conseiller et un mail envoyé par le service réclamations de Générali, viennent valider la réception de mes doléances.

A ce jour, toujours rien... Si nous résilions les 2 contrats, nous perdrons plus de 5000 euros... Quel démarche à suivre pour faire valoir les contrats non exécutés, ou résiliés ces contrats non conforme à nos doléances ?