



Type de vehicule erroné sur mon contrat assurance auto

Par **laurent13**, le **10/04/2009** à **22:46**

Type de véhicule erroné sur mon contrat assurance auto

Bonjour,

Je me suis rendu compte après 4 années que Pacifica, assurance auto du crédit agricole me facturait un modèle de véhicule qui ne correspond pas au mien.

Je possède une kangoo diesel toute simple et je paie pour un modèle DCI turbo.

J' ai appelé Le crédit agricole qui s' est renseigné auprès de Pacifica.

Voici leur réponse :

Effectivement, il y a bien un problème sur votre contrat. Il faut passer à l' agence du crédit agricole et re-signer un nouveau contrat. Et que j' aurai du lire mon contrat avant de le signer...

Il me propose après avoir résilier le premier contrat (47 €) mensuel, de souscrire un autre contrat (12€) mensuel.

Je leur ai demandé ce qu'il comptait faire de l' argent qu'ils avaient trop perçu, ce à quoi, ils m'ont répondu que c' était perdu.

Ai je un recours ? le litige porte quand même sur 1000 €

MERCI pour votre aide.

Par **ardendu56**, le **11/04/2009** à **22:55**

Bonsoir Laurent,

Difficile de régler un problème avec un groupe si fort. Si après votre lettre recommandée avec AR, vous n'obtenez pas gain de cause, je vous conseille de frapper plus haut :

Le site 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 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.
Bien à vous.

Par **laurent13**, le **12/04/2009** à **09:20**

Merci beaucoup.

Laurent