



## remboursement sinistre ECA ASSURANCE CHIEN

Par **cpmareuil**, le **14/05/2009** à **21:21**

Bonjour,

J'ai souscrit une assurance pour mon ROTTWEILLER, une chienne car cela est obligatoire. Assurance garantie COMPLETE à ECA ASSURANCE. malheureusement en novembre 2008, celle ci s'est faite renversée par un véhicule, il a fallu deux intervention chirurgicales, une de la face 800 euros et une de la pate 800 euros puis quelque temps plus tard le retrait de la plaque 400 euros. Depuis le mois de novembre, je me heurte à un mur lorsqu'il s'agit du remboursement du sinistre. Les radios identifiées ont été envoyé, les feuilles de soins, etc... tout dans les règles de l'art. Aujourd'hui 2000 euros plus tard, je n'arrive pas à savoir ou en est le dossier. Lorsque j'appelle les réponses sont , le vétérinaire conseil n'a pas donné de réponse, c'est en attente, les courriers ne sont pas récu etc... alors que ceux ci ont été envoyé par chronopost. Enfin bref.... pouvez-vous me dire s'il vous plait comment je dois faire pour pouvoir les "obliger" à me rembourser le sinistre. Quelle voie juridique amiable ou pas je dois entreprendre afin que ce sinistre soit régularisé. Dans l'attente de vous lire. Salutations.  
cpmareuil.

Par **ardendu56**, le **16/05/2009** à **23:53**

cpmareuil, bonjour

Assurance toutou ou assurance humain, c'est assurance.

Vous avez envoyer en RAR plusieurs courriers à cette assurance. Vous avez conservez le reçus. Dans le cas contraire recontactez-le avant de contacter 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.

Dans votre courrier indiquer :

- la nature exacte de la réclamation ;
- le numéro du contrat et toutes les références inscrites sur les lettres reçues de la société d'assurances ;
- votre numéro de téléphone et les heures auxquelles vous pourrez être contacté ;
- Joignez les photocopies des documents nécessaires à la bonne compréhension de la réclamation (conserver les originaux).
- les dates des principaux événements à l'origine du problème ;
- la nature exacte de ce problème ;
- les décisions ou réponses de la société d'assurances qui sont contestées ;
- le numéro du contrat d'assurance et le numéro du dossier en cas de sinistre ;

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. Si cela ne marche recontacter le site.

Bien à vous.