



mutuel qui ne paye pas une assurance "décès" après décès

Par **factoser**, le **03/06/2019** à **14:16**

Bonjour

Après le décès de notre mère (décembre 2018) nous nous sommes aperçu qu'elle avait souscrit une sorte d'assurance prévoyance décès avec constitution d'un capital ,auprès d'une mutuel (xxxxxx) . J'ai aussitôt averti cet organisme du décès . Et là on commencé les démarches.

ils ont mis plus d'un mois à m'envoyer le dossier avec les pièces à fournir pour toucher le capital .

J'ai renvoyé en lettre suivie le dossier dans la semaine qui à suivie ,sans nouvelle ,un mois et demi après j'ai téléphoné (appel surtaxé) La personne au début ne trouvait pas le dossier ,puis a fini par le retrouver et me dis le traiter en priorité . J'ai envoyé un mail le jour même rappelant la conversation. 20 jours après je reçoit un mail me disant qu'ils n'avaient jamais reçu mon dossier . Je répond mon étonnement car une personne chez eux m'avait indiqué le contraire et j'avais la preuve de dépôt de la poste .

Je finis par les rappeler et après un première échange un peu ferme ,la personne "retrouve" mon dossier et me dis le traiter en priorité . et depuis rien(15 jours) . Que puis-je faire ? Existe t'il une sorte de "chambre des assurances auquel je puisse me plaindre de cet organisme ? Celà fait maintenant plus de 6 mois qu'ils me balladent . Merci

Par **Chaber**, le **03/06/2019** à **15:57**

bonjour

LRAR au médiateur, service clientèle, de cette société en joignant copie de vos envois et détail de vos interventions.

Par **P.M.**, le **03/06/2019** à **16:43**

Bonjour,

Je vous propose [ce dossier](#)...

Par **factoser**, le **03/06/2019** à **18:54**

Je vais tenter la démarche comme me l'indique MP cela doit corespondre à ce que propose Chaber .

Merci à vous deux . Bon question délai ,je ne suis pas sortie de l'auberge ...

Par **factoser**, le **06/06/2019** à **10:35**

Re .

Il y a quand même un truc qui me chifonne ,je vais faire une réclamation à ceux la même qui ne me répondent pas et qui font manifestement preuve de mauvaise foi . ???

j'ai un peu un doute sur leurs réponses .

merci

Par **P.M.**, le **06/06/2019** à **11:47**

Bonjour,

Si vous faites la réclamation auprès du Médiateur que je vous ai indiqué, il devrait vous répondre, c'est une personnalité indépendante...

A moins que vous ayez une meilleure solution...