



RISQUE LITIGE ASSURANCE OBSEQUES COFINOGA

Par **LELONG Marie Helene**, le **07/12/2017 à 16:21**

Bonjour,

Mon père a souscrit l'assurance obsèques COFINOGA "TOUTE LA VIE" pour lui et ma mère, il y a de nombreuses années. En décembre 2016, j'ai contacté les services de COFINOGA pour en savoir plus sur le fonctionnement de cette assurance. Ils ont parfaitement identifié le dossier, m'ont précisé que le contrat (que je n'ai plus en ma possession) avait été souscrit en 1986 et qu'à réception de l'acte de décès, le capital (montant annoncé par les services : 7774 €) était versé en 72h maximum. Mon père est malheureusement décédé le 27 octobre dernier : je contacte les services COFINOGA par téléphone. J'apprends que finalement on va m'envoyer un dossier à compléter et qu'il sera transmis au GAN pour étude. A ce jour, 7 décembre, j'attends toujours le dossier en question. J'ai envoyé un courriel le 8 novembre avec copie de l'acte de décès : pas de réponse. J'ai envoyé un courrier en RAR le 22 novembre avec l'acte de décès en pièce jointe. Pas de réponse. Le 6 décembre 2017, je rappelle les services COFINOGA : une collaboratrice m'annonce que l'on va m'envoyer un dossier. J'explique que je l'attends depuis fin octobre et je parle de ma conversation téléphonique de décembre. La collaboratrice COFINOGA m'explique que le montant est erroné et bien supérieur à ce qu'il faut espérer toucher. De surcroît, elle m'informe que les délais seront très longs, sans me donner de précision. Je lui demande pourquoi les services COFINOGA n'accusent pas réception des demandes clients. Elle répond que cela ne fait pas partie de leur fonctionnement. Je vous précise que COFINOGA persiste à prélever les mensualités sur le compte de ma mère qui a une retraite minime. Selon la conseillère COFINOGA, tout ceci est absolument normal. Mon père pensait la mettre à l'abri en souscrivant cette assurance qui s'avère être une arnaque. Que me conseillez-vous ? Merci d'avance pour votre aide.