Image not found or type unknown

Délai d'instruction suite à une plainte

Par **pepin**, le **22/05/2009** à **13:51**

Le 12 juillet 2008,un camion a endommagé mon véhicule avant de prendre la fuite.Ayant eu le temps de relever le Numéro d'immatriculation et les coordonnés d'un témoin,j'ai déposé une plainte auprès du commissariat de police compétent.Le 23 septembre 2008 seulement ,le procureur de la république a demandé une enquête.Depuis et malgré deux relances écrites auprès du procureur je n'ai aucune nouvelle.la société responsable de l'accident a été identifiée par mon assureur .J'ai contacté par lettre recommandé avec AR cette entreprise pour lui proposer de remplir avec effet rétroactif un constat à l'amiable . Aucune réponse également.De plus le témoin ne souhaite plus témoigner (à défaut de récompense) chacun apréciera la démarche!!!!!
Mon véhicule a été expertisé à titre conservatoire à hauteur de 2400€ mais sachant que je suis assuré au tiers,mon assureur attends le résultat de cette enquête et la matérialisation des faits afin d'en déterminer les responsabilités .Tout le monde semble s'accomoder de ces lenteurs de la justice à commencer par les responsables.J'ai franchement l'impression que le temps travaille contre moi afin de pouvoir un jour être indemnisé .
Quelqu'un peut m'orienter sur la procédure à suivre ?
Merci beaucoup de votre aide

Par **ardendu56**, le **22/05/2009** à **16:06**

pepin, bonjour

Vous pouvez faire appel au médiateur, si tout arrangement est bloqué.
Avant de faire appel au médiateur :
Le désaccord persiste, contactez le service chargé de traiter les réclamations (service consommateurs, service clientèle, service réclamations...). Les coordonnées de ce service sont indiquées dans votre contrat d’assurance. Indiquez :
- la nature exacte de la réclamation ;
- le numéro du contrat ;
- les autres 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 (ne pas se dessaisir des originaux).
Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors saisir le médiateur dont l’assureur doit vous fournir les coordonnées.
Comment contacter le médiateur : Certaines sociétés d’assurances ont désigné leur propre médiateur, les autres s'en remettent au médiateur de l'organisation professionnelle dont elles

sont membres: Fédération française des sociétés d’assurances (FFSA) ou Groupement des entreprises mutuelles d’assurances (GEMA), L'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM.)
Le médiateur est une personnalité indépendante, extérieure à l'entreprise d'assurances. Il peut être saisi soit directement par vous, soit, à sa demande, par la société d'assurances elle-même.

Vous décidez de saisir vous-même le médiateur
Vous devez obligatoirement formuler votre demande par écrit, car le médiateur doit pouvoir en faire état auprès de la société d'assurances concernée. La lettre doit mentionner : - le nom de la société d'assurances avec laquelle il y a litige ;
- 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 ;
- ce que le réclamant attend de cette société ;
- le numéro du contrat d'assurance et le numéro du dossier en cas de sinistre ;
- le numéro de téléphone du réclamant et les heures auxquelles on peut le contacter.
Ne pas oublier de joindre les photocopies des courriers échangés avec la société d'assurances et notamment sa dernière réponse.
La société d'assurances propose de saisir elle-même le médiateur Elle ne peut le faire qu'avec votre accord. Le médiateur prend alors contact avec vous et demande que lui soit communiqué tout document utile à l'instruction du dossier. Le médiateur doit rendre un avis motivé dans un délai qui varie de trois à six mois.
Cet avis n’est pas contraignant pour l’assuré qui conserve le droit de saisir ultérieurement la justice.

La maison de justice et de droit peut aussi vous aider à régler ce litige par une médiation.

Bien à vous et bon courage.

Par **pepin**, le **22/05/2009** à **21:34**

Merci pour ces renseignements concernant l'intervention du médiateur mais à ce jour à part mon assurance auprès de qui j'ai déclaré ce sinistre,pour le reste c'est le silence complet.tant qu'il n'y aura pas de procés verbal d'audition suite à ma plainte il n'y a aucun moyen d'investigation de la part de mon assureur.
Actuellement je connais l'adresse de la société mis en cause car je lui ai envoyé une letre AR pour règler à l'amiable mais aucune réponse.Si je contacte le médiateur,sur quelle base va-il pouvoir travailler.Mon soucis actuel c'est comment faire accélerer maintenant cette enquête ,on m'a dit d'écrire une 3° fois au procureur de la république de Tarbes pour expliquer mon étonnement sur ce retard .Aujourd'hui mon assureur attend la réponse de cette enquête pour déterminer les responsabilités et la société semble se satisfaire de ce retard .
je me trouve un peu dans une impasse et il faut le reconnaître assez impuissant .
merci

Par **pacifique**, le **22/05/2009** à **21:38**

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Il appartient à votre assureur de faire les démarches auprès de la société propriétaire du véhicule, puisque le tiers est aujourd'hui identifié.
Ce n'était pas à vous à envoyer un courrier à cette société ni à lui proposer un arrangement amiable....
Un constat amiable ne l'arrange peut être pas. Allez savoir ?
Votre assureur peut demander à cette société les coordonnées de leur assurance, le n° de police, et se rapprocher ensuite de cette dernière. Il sera très vite fixé et pourra vous conseiller alors utilement.
Même assuré au tiers, il peut parfaitement agir de la sorte.

Par **ardendu56**, le **22/05/2009** à **21:49**

pepin, re bonjour

Pacifique a raison concernant votre assurance, c'était à eux de se "bouger." Mais vous l'avez fait dans un but amiable, et ce qui est fait, est fait. Et il est vrai qu'attendre le bon vouloir d'une assurance peut paraitre long et vous pousser à agir.

Le médiateur se basera sur les faits que vous lui apporter, la plainte, vos conclusions, le témoignage du témoin ... il jugera sur ces pièces. A vous de lui fournir toutes les pièces susceptibles
de vous aider.

Bien à vous.

Par **pepin**, le **23/05/2009** à **18:41**

Merci à tous pour ces conseils .
je vais saisir mon assureur sur cette démarche et ensuite je verrai si j'ai assez d'arguments pour solliciter le médiateur

merci encore

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés