



Assurance habitation

Par Aurely42

Bonjour,

En juillet 2019 nous avons prit une assurance habitation en même temps que notre prêt immobilier au xxxx, en août 2023 nous avons décidé d'y mettre fin via la loi Hamon, notre conseiller de la WWWW s'est chargé de la résiliation. Nous n'avons reçu aucun courrier nous pensions que c'était réglé. Hors en regardant de plus prêt notre compte nous nous sommes rendus compte que nous étions toujours prélevé par le xxxx. Apres les avoir contacté une première fois ils nous ont assuré n'avoir jamais rien reçu, la WWWW nous ayant transmis les éléments de preuves nous avons eu une nouvelle réponse du crédit agricole nous informant que malgré qu'il soit indiqué assurance habitation le numéro de contrat indiqué pour la résiliation n'était pas le bon et que dans ce cas là résiliation était refusée.

1ere question: peuvent ils refuser une résiliation pour une erreur de numéro de contrat sachant que tout les autres éléments sont justes?

2 ème question : dans le cas où ils n'auraient pas le droit comment leur faire entendre raison?

3eme question: dans le cas où ils seraient dans leur bon droit, sachant qu'il s'agit d'une erreur de notre conseillère WWWW pouvons nous nous faire rembourser les montants prélevés cette année pour l'assurance habitation chez eux? (Nous n'avons eu aucun problème donc aucun remboursement)

En vous remerciant

Par yapasdequoi

Bonjour,
Ayant délégué la résiliation à votre nouvel assureur, c'est avec lui qu'il faut traiter ce litige.
Vous pourrez au besoin saisir le médiateur de l'assurance.

Par Floch6768

bonjour

1-si la demande de résiliation comporte un numéro erroné l'assureur ne peut donner suite; le contrat continue son application

3- Votre nouvel assureur doit annuler son contrat et vous rembourser les primes versées puisqu'il y a eu erreur de sa part. Procédez par LRAR

Par Rambotte

Bonjour.

Reste à savoir si c'est le nouvel assureur, en charge de la résiliation de l'ancien contrat, qui a commis une erreur de numéro de contrat, ou bien si c'est Aurely qui a transmis une information erronée au nouvel assureur.

Encore que dans le processus de résiliation inter-assureurs, on peut imaginer qu'il y a des transferts d'information, tels des accusés de réception ou autres retours d'information, en particulier en cas d'impossibilité de traiter la demande ?

Par Floch6768

Selon la loi Hamon la résiliation s'applique un mois après réception du courrier par l'assureur. Ce dernier doit vous adresser un avis de résiliation sous 30 jours.

Lorsqu'une demande de résiliation n'est pas recevable l'assureur en avise le demandeur

Par Aurely42

Bonjour a tous merci pour vos réponses, nous n'avons jamais reçu de refus, la première fois qu'on les a appelé concernant ce problème on nous a dit qu'ils n'avaient jamais rien reçu. Aujourd'hui on nous dit que c'est une erreur de numéro de contrat. Nous même n'avons pas fait l'erreur puisque la WWW nous avait demandé d'apporter notre contrat habitation pour faire la résiliation, notre conseillère avait donc tout les éléments en sa possession.