



Capital décès privé

Par Cyrielleb98

Bonjour,

Ma mère est décédée subitement le 14/09/2022 et nous avons, quelques semaines après, été contactés par sa mutuelle employeur concernant un capital décès dont nous n'avions même pas connaissance, ma mère étant depuis des années certes toujours salariée, mais sous arrêt maladie de longue durée depuis des années sans aucune reprise du travail envisageable et dont l'entreprise était informée.

Nous n'avions même pas connaissance de l'existence de ce capital décès et n'y aurions même jamais pensé si la mutuelle ne nous avait pas contacté.

Nous avons donc fourni les documents demandés mais depuis 2022, nous tournons en rond avec des interlocuteurs qui ne cessent de changer et demandent à nouveau les documents déjà fournis (un bon stock de mails peuvent en attester).

Après plus de deux ans, des heures au téléphone, un suivi inexistant, des documents fournis en boucle, j'arrive à saturation.

Que ce dossier lié au décès de ma mère reste en suspens m'empêche de totalement faire le deuil de ma mère...

Une amie agacée de me voir tourner en bourrique a voulu se renseigner sur ma situation.

Elle m'a informée que d'après ses recherches en ligne, la mutuelle disposerait d'un délai d'un mois pour réaliser le versement à réception des documents.

Je souhaiterais tout d'abord obtenir confirmation quant à ce délai.

Mon amie me pousse depuis un moment à rencontrer un conciliateur de justice pour m'aider. Est-ce la bonne solution pour peut-être motiver la mutuelle à s'occuper réellement du dossier grâce à un appui de la justice?

Elle me conseille également de me renseigner sur le non respect du délai d'un mois, si il s'avère vrai, et d'éventuels dommages et intérêts qui pourraient devoir être versés. Bien que je souhaite juste que ce dossier soit réglé, elle n'a pas totalement tort de dire que si ils avaient légalement un mois de base, un ou deux mois de retard ce n'est pas très grave mais qu'après deux ans à perdre du temps et de l'énergie, ils devraient être pénalisés.

Je vous remercie pour votre temps.

Bonne soirée,

Camille M.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous pourriez saisir le médiateur de l'assurance.

[url=https://www.economie.gouv.fr/particuliers/mediation-assurance]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/mediation-assurance[/url]