



AXA assur vie - sans nouvelles depuis des années

Par Ache

Bonjour,

Je dispose d'une assurance de vie depuis 16 ans chez AXA. Je ne touche pas à ce qu'il y a dessus. Je me suis rendue compte que je ne comprenais pas comment étaient fait les placements ou comment fonctionner le type de "risque". J'ai envoyé un email pour connaître des frais de versements (suite à un héritage) car le courtier n'était pas joignable par téléphone. J'ai du relancer pour avoir une réponse pour finalement apprendre des frais exorbitant. Le courtier ne m'a jamais contacté depuis plus de 10 ans. Selon, un concurrent d'Axa chez qui je pense ouvrir une autre assurance vie, un courtier est obligé légalement d'appeler son client une fois par an.

Je cherche à savoir s'il est possible de poursuivre en justice ce courtier pour ne pas m'avoir contacté sur plus de 10 ans. Car je souhaiterais fermer cette assurance et cela impliquerait des frais de retrait trop important au vu de sa non implication.

Merci.

Cordialement,

A.

Par chance

avez-vous la preuve qu'il ne vous a pas contacté tous les ans ? pourquoi n'avez-vous pas entrepris la démarche de le recontacter tous les ans, ou de temps en temps en fonction de vos besoins ?

"L'agent et courtier d'assurance sont tenus à certaines obligations du courtier en assurance envers les clients. Il est ainsi tenu à un devoir de conseil auquel il ne peut se soustraire. À cet effet, l'agent en assurance doit être disponible pour son client, il doit se présenter, l'écouter et reformuler ses besoins par écrit. Le devoir de conseil du courtier indépendant et de l'agent suppose aussi qu'ils doivent proposer une ou plusieurs offres à leur client en fonction de ses besoins et de son budget.

Le statut de courtier en assurance ou le statut d'agent en assurance exige également que celui-ci indique au client s'il a examiné tous les produits ou certains produits spécifiques avant de les proposer au client. Les courtiers et les agents ont l'obligations de mettre sur écrit les clauses qui les engagent avec le client et lui remettre ce document. Ainsi, même si les échanges entre les deux parties se sont faits à distance, il doit y avoir une trace écrite du conseil prodigué au client.

Outre le devoir de conseil, l'intermédiaire (courtier ou agent) est aussi tenu au devoir d'information vis-à-vis du client. Ce devoir d'information porte sur son identité et sur ses activités. De ce fait, le client a le droit de connaître le matricule du courtier, son identité, les compagnies d'assurance avec lesquelles il traite, etc."