

	[Code] : P3.2 GESTION DES SITUATIONS PRECONTENTIEUSES	Date de mise à jour
	<b>SOUS PROCEDURE :</b> <b>GESTION DES CONTESTATIONS DE</b> <b>LA PROPOSITION</b> <b>D'INDEMNISATION</b>	PAGE 1/.....

## **OBJECTIF :**

S'assurer d'une bonne gestion du rejet de la proposition d'indemnisation de l'assureur par la victime (client).

- **PERIODICITE** : Au besoin

- **REGLES DE GESTION :**

- Après réception de la proposition d'indemnisation de l'assureur, la CEET transmet à la victime le rapport d'expertise contenant la proposition d'indemnisation et la fiche d'accord d'indemnisation.

- La victime prend connaissance du rapport d'expertise et décide de marquer ou non son accord sur la fiche d'accord d'indemnisation.

- En cas de contestation de la proposition d'indemnisation, la victime ne marque pas son accord et justifie sur la fiche les motifs de son refus.

- La CEET envoie le dossier de contestation à l'assureur via le courtier.

- L'assureur transmet le dossier de contestation au premier expert ou à un autre pour une nouvelle expertise.

- Dès la réception du nouveau rapport d'expertise, l'assureur transmet, de nouveau, sa proposition d'indemnisation au courtier qui effectue les vérifications nécessaires et la transmet à la CEET.

- A son tour, la CEET transmet à la victime la proposition d'indemnisation de l'assureur avec la fiche d'accord.

- En cas de nouvelle contestation, et afin de donner une suite définitive au dossier, la CEET invite à une séance de travail la victime, le courtier, l'assureur et l'expert.

- Si malgré la rencontre, la victime n'est toujours pas satisfaite, alors elle peut, à sa charge, demander une contre-expertise.

- Si des divergences persistent malgré la contre-expertise, alors les parties s'en remettent à la tierce expertise et la désignation de ce nouveau expert peut se faire à l'amiable ou par le Tribunal du lieu du sinistre.

- Les conclusions de la tierce expertise s'imposent à toutes les parties et les frais sont partagés entre l'assureur et la victime.

- Pour la mise en œuvre des conclusions de la tierce expertise, le dossier est renvoyé dans le circuit et suit alors la procédure initiale de traitement des sinistres.