

# **Guide de Gestion des sinistres Caution**

Date : Février 2023

# Sommaire

<b>Introduction</b>	2
<b>Déclaration de sinistre : Survenance et Notification</b>	2
<b>Désignation d'expert</b>	4
<b>Intervention d'un avocat</b>	4
<b>Communication pendant la durée de vie du sinistre</b>	4
<b>Résolution et Clôture du sinistre</b>	5
<b>Annexe</b>	6
<b>Contacts clés</b>	8

## Guide de Gestion des sinistres Caution

### Introduction

Cette procédure a pour objectif de fournir aux différents interlocuteurs de QBE (assurés, assureurs, courtiers, experts et avocats) un outil pratique qui leur permettra de les accompagner dans leur communication avec QBE et les guider dans les différentes étapes de la gestion des sinistres : de la déclaration de sinistre à sa clôture.

Elle vise également à définir les principes d'action et les normes de service.

Ce document ne vise bien évidemment pas à se substituer aux dispositions contractuelles lesquelles prévalent sur les termes dudit protocole de gestion de sinistre.

### Déclaration de sinistre : Survenance et Notification

Dès l'instant où le sinistre se produit, le Cautionné doit agir avec la plus grande diligence, en adoptant toutes les mesures nécessaires afin d'atténuer les conséquences économiques du sinistre, d'anticiper sa défense contre les demandes de dommages et intérêts ou d'éventuelles actions en responsabilité.

Dès que possible, le Cautionné doit informer la Compagnie QBE, soit par l'intermédiaire du Courtier (le cas échéant) soit directement, qu'une déclaration de sinistre va être adressée par le bénéficiaire de la caution.

Le bénéficiaire de la caution pourra alors adresser sa déclaration de sinistre directement à la Compagnie QBE.

Cette déclaration de sinistre doit être effectuée sur la page dédiée du site internet de QBE accessible au lien suivant: [qbefrance.com/indemnisation/caution/](http://qbefrance.com/indemnisation/caution/)

Elle sera générée directement du site internet de QBE sous forme d'un mail à compléter auquel les pièces relatives à la déclaration de sinistre devront être jointes.

#### Documents obligatoires à nous fournir (PDF) :

- > Attestations délivrées par QBE hors professions réglementées (attestation garantie de livraison, garantie à première demande, indemnité d'immobilisation, etc.)
- > Coordonnées bancaires
- > Procès-verbal de réception
- > Décompte de gestion/factures de l'agent immobilier/ Commissaire- Preneur

Sans production des documents précités, votre déclaration de sinistre ne pourra faire l'objet d'aucun traitement approfondi par nos services.

## Guide de Gestion des sinistres Caution

### Désignation d'expert

En cas d'expertise, la Compagnie QBE proposera au Cautionné de procéder à la désignation d'un expert figurant dans son panel, en fonction des caractéristiques du sinistre déclaré.

Une fois l'Expert mandaté, il prend contact avec le Cautionné et le Bénéficiaire de la caution dans les meilleurs délais par l'intermédiaire de la personne indiquée à cet effet par le Cautionné/courtier.

Le Cautionné doit fournir à l'expert les documents nécessaires pour déterminer les circonstances du sinistre.

L'expert émet ensuite un rapport préliminaire avec une évaluation financière du sinistre ainsi qu'une première analyse de la cause du sinistre et des responsabilités encourues.

### Intervention d'un avocat

Dans toute procédure judiciaire découlant d'un sinistre couvert par le contrat de cautionnement, la Compagnie QBE, sauf convention contraire, assume à ses frais, la direction du procès en désignant les avocats qui défendront et représenteront la Compagnie QBE dans les procédures judiciaires qui pourraient être engagées contre elle.

Pour la désignation des avocats précités, la Compagnie QBE s'appuiera sur son Panel d'avocats référencés et spécialisés selon les problématiques liées au sinistre.

Le Cautionné doit fournir la collaboration nécessaire à cette défense, en s'engageant à accorder à la Compagnie QBE et à l'avocat désigné toute l'assistance personnelle qui s'avère nécessaire.

Quelle que soit la décision ou le résultat de la procédure judiciaire, la Compagnie QBE se réserve le droit d'exercer les recours légaux contre cette décision, ou de l'accepter. Si la Compagnie QBE estime que le recours est irrecevable, elle fera part de sa position au courtier en lui exposant ses motivations. Le Cautionné quant à lui sera libre d'introduire ce recours à ses frais.

### Communication pendant la durée de vie du Sinistre

Pendant toute la durée de vie de son sinistre, le Cautionné peut obtenir de la Compagnie QBE des informations sur le déroulement de l'instruction de son dossier, sur l'éventuelle expertise ou procédure judiciaire en cours ou encore sur l'indemnisation du Sinistre.

Pour pouvoir communiquer avec la Compagnie QBE sur la vie de son sinistre, le Cautionné est invité à faire sa demande d'information sur la page dédiée du site internet de QBE au lien suivant: [qbefrance.com/indemnisation/caution/](http://qbefrance.com/indemnisation/caution/)

## **Guide de Gestion des sinistres Caution**

### **Résolution et Clôture du Sinistre**

Une fois l'étude du Sinistre terminée, si la Compagnie QBE dispose déjà de tous les éléments nécessaires pour déterminer toutes les circonstances et conséquences du sinistre, elle informe par écrit le Courtier et le Bénéficiaire de la caution de ses conclusions.

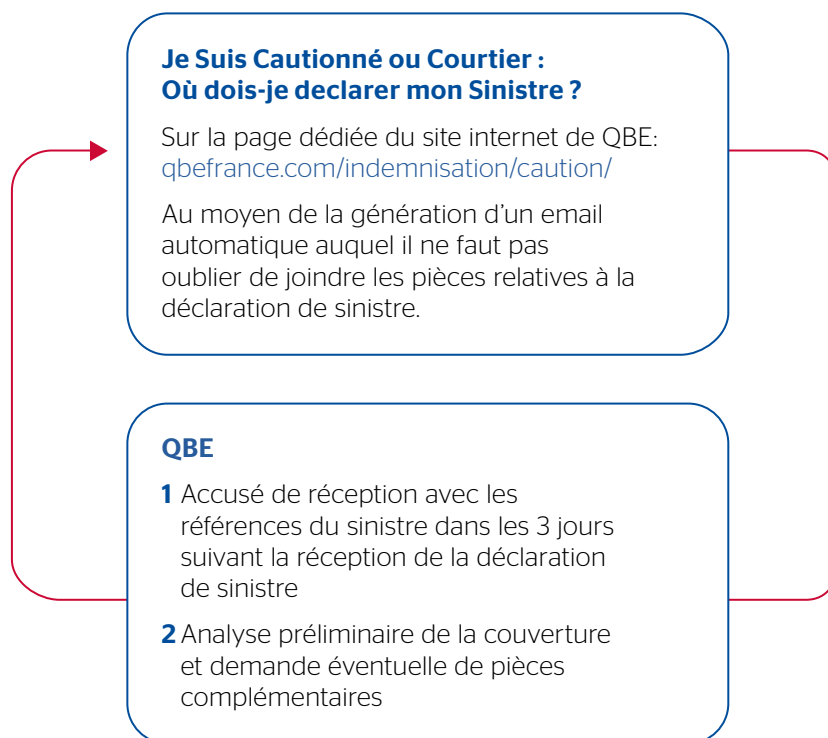
Si la garantie est acquise, une proposition financière motivée et détaillée sera ensuite faite au Bénéficiaire de la caution.

Si cette proposition est acceptée, la Compagnie QBE enverra au Bénéficiaire de la caution une quittance subrogative à signer et demandera les coordonnées du compte bancaire à créditer. Une fois que tous les documents précités seront parvenus à la Compagnie QBE, cette dernière procédera au paiement dans un délai ne dépassant pas 8 jours ouvrés.

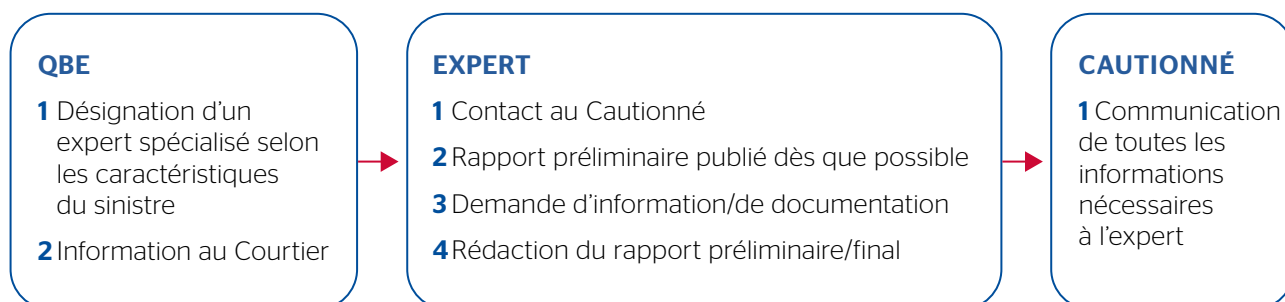
## Guide de Gestion des sinistres Caution

### Annexe

#### PHASE I : SURVENANCE ET NOTIFICATION



#### PHASE II: NOMINATION D'UN EXPERT



## Guide de Gestion des sinistres Caution

### PHASE III: COMMUNICATION PENDANT LA DURÉE DU SINISTRE

#### **Je Suis Cautionné, Bénéficiaire de Caution ou Courtier : Comment puis-je avoir de l'information sur mon sinistre ?**

Sur la page dédiée du site internet de QBE:  
[qbefrance.com/indemnisation/caution/](http://qbefrance.com/indemnisation/caution/)

Au moyen de la génération d'un email automatique.

#### **QBE**

- 1** Information sur l'évolution de votre sinistre
- 2** Demande des pièces complémentaires indispensables à l'analyse de votre sinistre

### PHASE IV: RÉOLUTION ET CLÔTURE DU SINISTRE

#### **QBE**

Formalisation de la position de QBE :

- 1** Lettre de proposition d'indemnisation motivée ou de refus de garantie motivée
- 2** Envoi d'une quittance subrogative pour signature et demande de coordonnées bancaires
- 3** Ordre de paiement (8 jours à compter de la réception de la quittance subrogative signée et du RIB)

#### **COURTIER**

- 1** Communication à QBE des divergences éventuelles sur la proposition
- 2** Renvoi de la quittance subrogative signée et le RIB pour le paiement

## Guide de Gestion des sinistres Caution

### Contacts Clés

**Caroline Guillermo**

Responsable Indemnisation Caution

tel +33 (0)1 80 04 33 75

**caroline.guillermo@fr.qbe.com**

**Dounia Mokhtari**

Gestionnaire sinistre Caution

tel +33 (0)1 80 04 34 56

**dounia.mokhtari@fr.qbe.com**

### Succursale en France

Tour CBX

1 passerelle des Reflets

92913 Paris La Défense Cedex

Tél : +33 (0)1 80 04 33 00

**QBEFrance.com**

QBE European Operations est le nom commercial de QBE UK Limited, QBE Underwriting Limited et QBE Europe SA/NV. QBE Europe SA/NV est une société anonyme de droit belge QBE Europe, au capital de 1.129.061.500 EUR, immatriculée en Belgique sous le n°0690.537.456 - RPM Bruxelles. Son siège social est situé au Bastion Tower, 10 place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles - Belgique. La succursale en France de QBE Europe SA/NV est inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 842 689 556. Son établissement principal est situé 1 passerelle des Reflets, 92400 COURBEVOIE. QBE Europe SA/NV est une entreprise régie par le Code des Assurances pour les contrats souscrits ou exécutés en France. QBE Europe SA/NV est agréée sous le numéro 3093 et soumise au contrôle de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et sa succursale en France est également soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR). Pour toute réclamation: <https://qbe-france.com/nous-contacter/reclamations/>

