

# **Guide de Gestion des sinistres Dommages aux biens**

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 Dommages aux Biens

## 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 Titulaire de la police et/ou l'Assuré 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 Titulaire de la police et/ou l'Assuré doit notifier à la Compagnie QBE, soit par l'intermédiaire du Courtier (le cas échéant) soit directement, une déclaration de sinistre.

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

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) :

- > Déclaration de l'assuré
- > L'estimation des réparations (devis)
- > Photos

## Guide de Gestion des sinistres Dommages aux Biens

### Désignation d'expert

En cas d'expertise, la Compagnie QBE proposera au Titulaire de la police et/ou l'Assuré 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 Titulaire de la police et/ou l'Assuré dans les meilleurs délais par l'intermédiaire de la personne indiquée à cet effet par l'Assuré/Courtier.

Le Titulaire de la police et/ou l'Assuré doivent 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 la police, la Compagnie QBE, sauf convention contraire, assume à ses frais, la direction du procès en désignant les avocats qui défendront et représenteront le Titulaire de la police et/ou l'Assuré dans les procédures judiciaires qui pourraient être engagées contre lui si et seulement si les garanties sont acquises.

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 Titulaire de la police et/ou l'Assuré 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 et si nécessaire à l'assuré en lui exposant ses motivations. L'assuré 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 Titulaire de la Police et/ou l'Assuré 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 Titulaire de la Police et/ou l'Assuré est invité à faire sa demande d'information sur la page dédiée du site internet de QBE au lien suivant : [qbefrance.com/indemnisation/dommages-aux-biens](http://qbefrance.com/indemnisation/dommages-aux-biens)

Cette demande sera générée directement du site internet de QBE sous forme d'un mail.

## **Guide de Gestion des sinistres Dommages aux Biens**

### **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/ou l'Assuré de ses conclusions.

Une proposition financière motivée et détaillée sera ensuite être faite au Titulaire de la Police et/ou à l'Assuré

Si cette proposition est acceptée, la Compagnie QBE enverra 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.

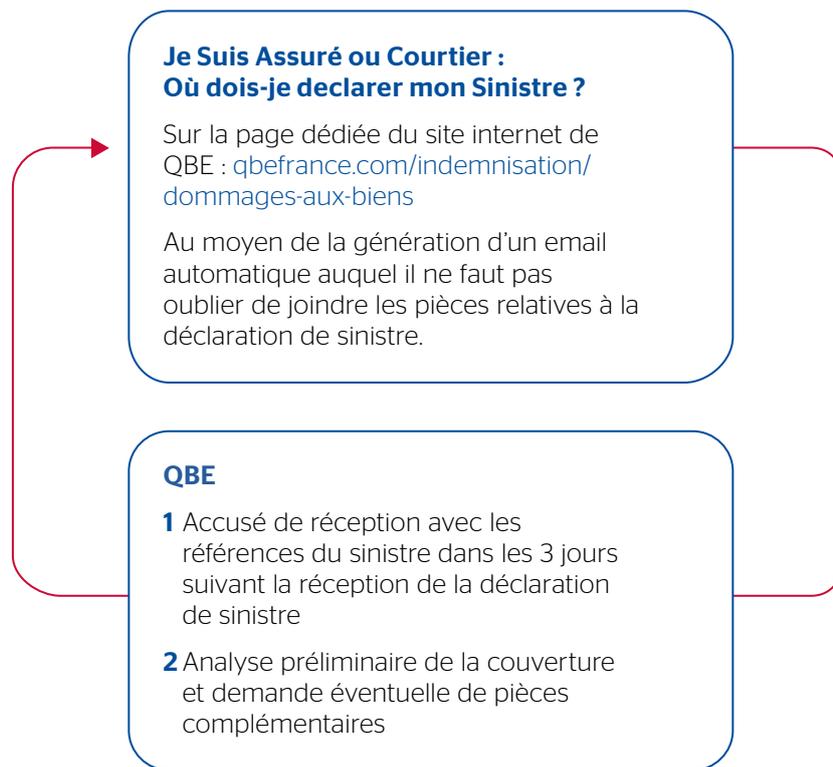
En cas de problème de couverture, la Compagnie QBE doit en donner les raisons claires et précises.

- > Si l'Assuré accepte le refus de garantie, le dossier est clos.
- > S'il ne l'accepte pas, il doit communiquer à la Compagnie QBE sa position par l'intermédiaire du Courtier.

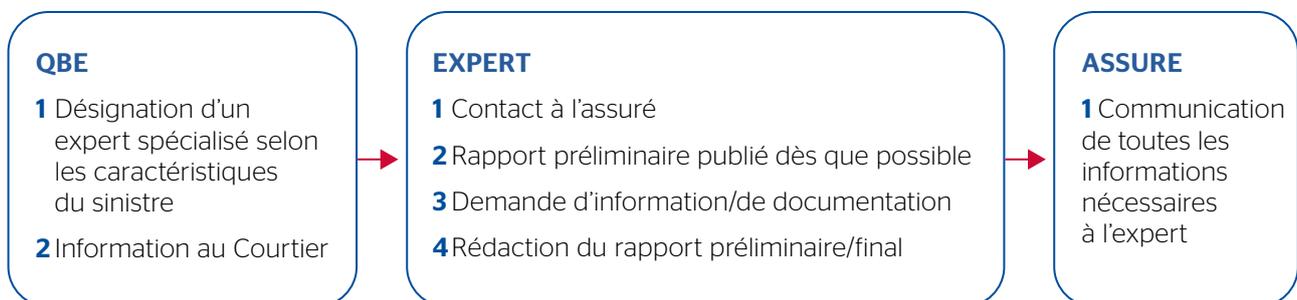
# Guide de Gestion des sinistres Dommages aux Biens

## Annexe

### PHASE I : SURVENANCE ET NOTIFICATION



### PHASE II : NOMINATION D'UN EXPERT



## Guide de Gestion des sinistres Dommages aux Biens

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

#### Je Suis Assuré ou Courtier : Comment puis-je avoir de l'information sur mon sinistre ?

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

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 Dommages aux Biens

## Succursale en France

Succursale en France  
Coeur Défense – Tour A  
110, Esplanade du Général de Gaulle  
92931 Paris La Défense Cedex  
Tél : +33 (0)1 80 04 33 00  
**QBEFrance.com**

QBE European Operations est le nom commercial de QBE Europe SA/NV, QBE UK Limited et QBE Underwriting Limited. QBE Europe SA/NV est une société anonyme de droit belge au capital de 1.129.061.500 EUR, immatriculée en Belgique sous le n° TVA BE 0690.537.456, RPM Bruxelles. Son siège social est situé 37, boulevard du Régent, 1000 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 sis Coeur Défense – Tour A – 110, Esplanade du Général de Gaulle – 92931 Paris La Défense Cedex. 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 Prudentiel et de Résolution (ACPR). Pour toute réclamation : <https://qbefrance.com/nous-contacter/reclamations>

