

GÉRER UN SINISTRE EN ASSURANCE (HORS AUTOMOBILE)

DE LA DÉCLARATION AU RÈGLEMENT

PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette formation « DDA compatible » répond à l'obligation de formation, dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA), entrée en vigueur le 23 février 2019. Les assurances de biens et responsabilités sont visées au titre des compétences spécifiques par l'Art. A. 512-8.-I.-en application du II de l'article R. 512-13-1. La gestion de la prestation liée aux assurances de biens et responsabilités

LES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

- › Les déclarations du risque
 - à la souscription
 - en cours de contrat
 - quid de la fausse déclaration ou de l'absence de déclaration ?

Cas pratique fil rouge : une déclaration de sinistre faite tardivement

- › Le paiement de la prime : procédure pour non-paiement et sanction
- › La déclaration du sinistre
 - les formes de la déclaration
 - les outils à la déclaration : chatbots, voicebots
 - les délais contractuel de la déclaration d'un sinistre
 - les sanctions de la déclaration tardive

LES OBLIGATIONS DE L'ASSUREUR

- › Le règlement du sinistre
 - l'ouverture du dossier et les contrôles
 - la prime a-t-elle été réglée ?
 - les garanties sont-elles acquises et les événements couverts ?
 - le contrat est-il conforme à la réalité ?

Cas fil rouge : non conformité du risque, quid du règlement de sinistre ?

- › L'expertise : les différents types d'expertise
 - le rôle de l'expert de la compagnie
 - la mise en cause d'éventuels responsables et l'intervention de leur assureur aux opérations d'expertise
 - l'expert d'assuré : sa mission, sa rémunération, la délégation d'honoraire
 - l'expert judiciaire : sa saisine, la procédure en référé
- › Le règlement d'acomptes et provisions
- › La clôture des opérations d'expertise
- › Le chiffrage des dommages et l'opposabilité aux éventuels responsables
- › L'application du contrat et le calcul de l'indemnité par l'assureur
 - la procédure d'indemnisation dans le cadre de la « valeur à neuf » (règlement immédiat et différé)
 - le désintéressement des créanciers
 - les Règles proportionnelles (Primes et capitaux)
- › La procédure judiciaire en cas d'échec de la procédure amiable : du référé au jugement sur le fond

LES RECOURS

- › La subrogation légale de l'assureur
- › Les obligations de l'assureur
- › Les droits et contraintes de l'assureur : les renoncements à recours
- › La mise en jeu du recours

Cas fil rouge : quid de la responsabilité civile autour d'une question de voisinage ? Quid des conséquences d'un incendie ?

LA CLÔTURE DU DOSSIER ET LE SORT DU CONTRAT

- › La clôture du dossier et ses impacts
- › Retour sur les clauses de résiliation des contrats



OBJECTIFS

- Décrire les spécificités de la gestion d'un dossier sinistre, au regard de l'évolution technologique et de l'expérience client.
- Définir les obligations des parties.
- Optimiser la procédure de gestion des sinistres : la REN (Réparation En Nature) et les outils.
- Éviter les risques juridiques liés à la gestion des sinistres.
- Distinguer les différentes voies de recours possible.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Un éclairage spécifique apporté par un spécialiste des dommages aux biens
- Un cas pratique complet utilisé en fil rouge tout au long de la formation qui s'appuie sur la pédagogie inversée

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Responsables juridiques, responsables sinistres ou collaborateurs au sein du service sinistres, rédacteurs sinistres, toute personne confrontée à la gestion de sinistres

Il est nécessaire de maîtriser le cadre juridique et la réglementation de l'opération d'assurance

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur un cas fil rouge tout au long du développement de la formation de deux jours. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 555 € HT - Réf : BAN-SINI

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Paris Montparnasse :
 les 7 et 8 mars 2024
 les 27 et 28 juin 2024
 les 18 et 19 novembre 2024

