

# GÉRER UN SINISTRE EN ASSURANCE (HORS AUTOMOBILE)

2 jours

## 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

## Participant(e)

Mme  M. Nom.....  
Prénom.....  
Fonction.....  
E-mail .....  
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)  
Tél. (ligne directe).....  
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :

## Entreprise / Établissement

Raison sociale.....  
Adresse.....  
Code postal | | | | | Ville.....  
Téléphone..... Fax.....  
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....  
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## Responsable de l'inscription

Mme  M. Nom..... Prénom.....  
Service/Fonction.....  
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

## Facturation/Règlement

### FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de  Mme  M.  
Nom.....  
Prénom.....  
Service/Fonction.....  
E-mail.....  
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser .....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

OUI  NON

Si OUI, numéro : .....  
*GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation*

### Prise en charge (si parcours certifiant) :

CPF  Entreprise  OPCO

## Formation choisie

Titre.....  
Référence.....  
Dates.....  
Lieu.....  
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).  
Merci de préciser votre choix :

Formation + Accès e-ressources pendant un an \*  Formation seule

## Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie .....

### FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....  
Numéro de prise en charge.....  
Adresse de votre OPCO.....  
Code postal | | | | | Ville.....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à :	Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :	
La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur <a href="http://www.gereso.com/cgv/">www.gereso.com/cgv/</a>	