|  |
| --- |
| BTS ASSURANCE**Session 2019** |
| E42 – Accueil en situation de sinistre | Fiche d’activité N° 6/9**(Fiche contexte n° : 1)** |
| Nom **: LETUDIANTE** | Prénom**: Sarah** | **2017 - BTS1** |
| Activité réelle  Activité simulée en formation  |
| Activité portant sur : Assurances de biens et de responsabilités **Assurances de personnes** **Autre contrat**  *Précisez :*  | **Assurances du professionnel** **Assurances du particulier**  |
| MOTIF DU CONTACT :**Déclaration de sinistre ……………**………….**Suivi du sinistre** **Réclamation sur le sinistre**  | FORME DU CONTACT :à l’agence /courtier **par courriel/courrier/fax** **par téléphone**  **par « appli » ou site internet**   |
| ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION : |
| ETUDIANT(E) | PROFESSIONNEL(S) | CLIENT/ASSURE   |
| Sarah LETUDIANTE | **Cabinet SOFICA (courtier)****Cabinet GINESTET (expert)** | Patrick MADRAN |
| **PROFIL CLIENT :****AGE  : 45 ans****SITUATION FAMILIALE : Marié, deux enfants****SITUATION PROFESSIONNELLE : Directeur commercial, salarié****DOMICILE : 53 rue Manin 75019 Paris** **STATUT ET ANCIENNETE DU CLIENT : Locataire, client GENERALI depuis 6 ans****CONTRAT(S) SOUSCRIT (S) MIS EN JEU DANS LE SINISTRE :** MRH, contrat DOMIFACIL formule Confort avec les options XX et le Pack xx, domicile principal, 8 pièces, locataire, Kx mobiliers de XX €, objets de valeur de xx€ , franchise générale de x €**AUTRES CONTRATS EN PORTEFEUILLE : Assurance automobile – formule « tous risques »** |
| **SAVOIRS CONTEXTUELS MOBILISES LORS de la SITUATION :** **Juridiques :** **Managériaux/commerciaux : Autres :** |
| **Gestion du sinistre** **- Circonstances de l’événement à l’origine de la demande**M. Patrick MADRAN, locataire d’un appartement de 8 pièces d’une superficie de 440m2 à usage d’habitation principale, déclare, le 30 janvier 2013 par courrier, un sinistre dégât des eaux intervenu le 28 janvier 2013. D’après la lettre de déclaration du sinistre, il s’agit d’une fuite d’un chauffe-eau électrique dans le sous-sol de l’appartement, ayant entraîné des dommages à la moquette. Une facture du remplacement du ballon électrique d’un montant de 900 € TTC est jointe au dossier. **- Conditions de garantie/Recevabilité de la déclaration**La déclaration de sinistre est faite dans le temps réglementaire (5 jours ouvrés).M. MADAR possède la garantie « dégât des eaux », avec franchise de 0,25 x la valeur de l’indice, dans son contrat MRH Trio souscrit le 10 avril 2012 auprès de GENERALI par l’intermédiaire du Cabinet de courtage SOFICA. Le capital garanti s’élève à 50 850 €.Le contrat MRH est en cours, ni suspendu ni résilié au jour du sinistre. La garantie est acquise. **- Mission de l’expert**Un expert, le cabinet GINESTET, est missionné pour chiffrer les dommages et vérifier la conformité du risque. Le rapport d’expertise, laisse apparaître un montant HT des dommages aux embellissements de **426,54 € et 450 € TTC.** Nous réglons notre assuré TTC car c’est un particulier qui ne récupère pas la TVA. La vétusté estimée par l’expert est de 15%. La TVA est de 5,5%. Le risque est conforme. La fuite est réparée. **- Convention éventuellement utilisée****L**a convention Cidre est applicable (origine du sinistre dans dans un immeuble en copropriété, dommages matériels < 1600 € HT, les deux assureurs adhèrent à la convention, la cause est prévue par la convention). L’assureur du propriétaire responsable est l’assureur de la copropriété : la compagnie NEMARF. **- Procédure de règlement**Règlement du sinistre à effectuer par l’assureur du lésé (GENERALI). M. MADAR est le lésé pour les embellissements. Le règlement s’effectue en valeur à neuf, en deux temps : indemnité immédiate (valeur d’usage) puis indemnité différée sous conditions. **- Calcul de l’indemnité**Indemnité immédiate 426,54 € - 15% de vétusté = 362,56 €Indemnité différée (conditions)la vétusté = 63,98 € + TVA 23,46 € = 87,44 €Indemnité totale = **450 €**Le règlement s’effectue sans franchise (convention Cidre).Le ballon électrique d’un montant de 900 € TTC n’est pas pris en charge au titre de la garantie « Dégât des eaux » (exclusion des appareils à l’origine du dégât des eaux). **- Informations à conserver dans la base de données**Le client lésé a accepté le règlement. Antécédent à inscrire sur la fiche client.Aucun recours ne sera à effectuer conformément à la convention Cidre. |

|  |
| --- |
| **Communication avec l’assuré**  **- Réception de la déclaration de sinistre par courrier**Rédaction et envoi d’un courriel à l’assuré, Monsieur MADRAN, pour l’informer de la réception de sa déclaration de sinistre, de sa prise en charge et lui communiquer les coordonnées d’un expert qui va prendre contact avec lui pour la mission d’expertise. - **Réception du rapport d’expertise par messagerie électronique**Transmission du rapport d’expertise à Monsieur MADRAN par messagerie électronique et envoi d’une lettre d’acceptation à retourner signée à l’agence (sur papier ou par messagerie électronique). **- Appel entrant de l’assuré**A l’initiative de l’assuré, **explications par téléphone** sur le montant de l’indemnisation, le règlement en deux temps, le report de la TVA sur la deuxième indemnité, et les dates de règlement. - **Fidélisation de l’assuré**Envoi à l’assuré d’un **questionnaire de satisfaction** sur le règlement du sinistre par messagerie électronique. |

Attestation par l’équipe pédagogique

Tampon + signature

|  |
| --- |
| **Scénario préparé par la commission académique** |