

## Lot n°2 : Modalités de Gestion

n°	Accompagnement dans la Gestion	OUI	NON
1	Si vous êtes courtier, disposez-vous d'une délégation de gestion totale ?		
	Si non, de quelle délégation disposez-vous ?		
2	Etes-vous certifié ISO 9001 pour l'ensemble de vos services de gestion ?		
Disposez-vous d'un EXTRANET / ESPACE CLIENT ?			

**Si OUI, Cet extranet permet-il :**

3	De consulter l'ensemble des garanties du contrat ?		
	En temps réel ?		
4	De déclarer les litiges pour toutes les garanties du contrat ?		
5	De suivre en temps réels l'évolution des dossiers sinistres et de tracer les échanges entre l'Assuré et l'Assureur ?		
6	De déclarer de nouvelles activités, ou en retirer à l'inverse ?		
7	D'actualiser ses assiettes de cotisations ?		

**Si NON (Absence d'Extranet / Espace Client) :**

8	Les déclarations de sinistres peuvent-elles être effectuées par téléphone ou par mail générant un Accusé-Réception en moins de 24h ?		
<b>GESTION SINISTRE</b>			
9	Vous engagez-vous sur un délai de réponse inférieur à 48h ?		
	Si NON, Quel engagement ?		
10	Votre assistance juridique téléphonique fonctionne-t-elle, a minima, du lundi au vendredi de 8h à 18h sans interruption ?		
11	Les courriers, ou mails, à destination de l'Etablissement mentionnent-ils distinctement le numéro de dossiers <b>ET</b> une identification nominative dudit dossier ?		
12	Les honoraires peuvent-ils être réglés directement à l'avocat ou tout autre expert intervenant dans le dossier ?		
13	Représentez-vous l'Etablissement lors d'une audience devant le Juge des Affaires Familiales dans le cadre d'un litige avec les obligés alimentaires ?		

INTERLOCUTEURS			
14	L'Etablissement disposera-t-il d'un interlocuteur privilégié pour la Gestion du Contrat ?		
15	L'Etablissement disposera-t-il d'un interlocuteur privilégié pour la Gestion de ses sinistres ?		

**AUTRES SERVICES : .....**