

Lot n°4 : 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 sinistres pour toutes les garanties du contrat ? Un accusé réception est-il retourné ? ↳ en moins de 24h ?		
5	De suivre en temps réels l'évolution des dossiers sinistres et de tracer les échanges entre l'Assuré et l'Assureur ?		
6	D'ajouter ou de retirer des véhicules ?		
7	De Modifier les garanties ?		
8	D'accéder : - aux cartes vertes « automobile » instantanément ?		

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

9	Les nouveaux véhicules peuvent-ils être déclarés par téléphone ou par mail générant une carte verte en moins de 24h ?		
10	Les garanties peuvent-ils être modifiées par téléphone ou par mail avec prise en compte de cette demande en moins de 24h ?		
11	Les déclarations de sinistres peuvent-elles être effectuées par téléphone ou par mail générant un Accusé-Réception en moins de 24h ?		
GESTION SINISTRE			
12	Des Constats amiables pré-renseignés des coordonnées de l'Assureur et du numéro de contrat sont-ils fournis ?		
13	Favorisez-vous le recours au « e-constat » ? De quelle manière ?		

14	Quel est le seuil de déclenchement d'une expertise ?		
15	L'expert est-il missionné en moins de 72h ?		
16	Votre réseau d'experts a-t-il des obligations de délais pour la remise de rapports ? Si OUI, lequel ?		
17	Une proposition d'indemnisation est-elle émise en moins de 10 jours après réception du rapport de l'expert ?		
18	Les courriers, ou mails, à destination de l'Etablissement mentionnent-ils distinctement le numéro de dossiers ET une identification nominative dudit dossier ?		
19	L'Etablissement a-t-elle le choix du professionnel de l'automobile et peut-elle bénéficier d'une prise en charge systématique ?		
20	Pour la garantie BRIS DE GLACE plus spécifiquement, avec quel réseau êtes-vous partenaires ?		
INTERLOCUTEURS			
21	L'Etablissement disposera-t-il d'un interlocuteur privilégié pour la Gestion du Contrat ? Avec mention, dans les échanges, de son nom ou binôme (<i>adresse mail nominative</i>) ? Avec mention, dans les échanges, de téléphone direct (<i>hors numéro générique</i>) ?		
22	L'Etablissement disposera-t-il d'un interlocuteur privilégié pour la Gestion de ses sinistres ? Avec mention, dans les échanges, de son nom ou binôme (<i>adresse mail nominative</i>) ? Avec mention, dans les échanges, de téléphone direct (<i>hors numéro générique</i>) ?		
FORMATION / PREVENTION			
23	Des sessions de formation à la conduite sont-elles comprises dans la prestation ? Si OUI, de quel type ? Si NON, en proposez-vous des payantes et à quels prix ?		
STATISTIQUES DE SINISTRALITE			
24	L'assureur est-il en mesure de produire annuellement des statistiques comportant, a minima : <ul style="list-style-type: none"> - Numéro de sinistre - Date de survenance - Site d'affectation du véhicule - Immatriculation - Garanties mobilisées et % de responsabilité - Montants réglés/provisionnés - Statut du dossier (<i>Ouvert, Clos, Recours</i>) - Dates de clôture et règlement 		

AUTRES SERVICES :