

CHARTRE DE L'EXPERT agrée par SMA

SINISTRES DOMMAGES AUX BIENS

La présente CHARTE est destinée à concrétiser l'engagement de SMA,    gérer les dossiers règlement, en optimisant coût, qualité et délais, tout autant au service du client que de la rentabilité des opérations.

CHAPITRE 1

LES ENGAGEMENTS DE SMA VIS À VIS DE SES EXPERTS

1 - Transmettre à l'expert les éléments nécessaires au bon fonctionnement de sa mission :

1.1 - En lui adressant une mission complète et précise accompagnée :

- 1.1.1 Des conditions particulières du contrat,
- 1.1.2 De la déclaration de sinistre ou des éléments de cette déclaration,
- 1.1.3 Du constat amiable DDE ou du récépissé de déclaration de vol aux autorités de police ainsi que tout document utile à l'accomplissement de l'expertise,
- 1.1.3 Des coordonnées exactes, y compris téléphoniques, de l'assuré.

1.2 - Lorsqu'ils sont en leur possession :

- 1.2.1 Les factures et autres documents servant à déterminer le montant de l'indemnité.

1.3 En l'informant régulièrement des évolutions techniques et de la politique de règlements de SMA.

1.4 En répondant sous 10 jours à ses demandes : garanties, mesures conservatoires, etc.

1.5 En procédant au règlement de ses honoraires dans les 30 jours suivant la réception du rapport d'expertise définitif.

LES ENGAGEMENTS DE L'EXPERT VIS À VIS DE SMA

2 - L'expert prend l'engagement à l'égard de SMA de suivre lors de chaque expertise les procédures décrites, qui lui permettront de conduire ses opérations avec efficacité.

2.1 - Les délais

2.1.1 Prendre contact téléphoniquement avec l'assuré dans les 2 jours suivant la réception de la mission afin de fixer un rendez-vous sur place.

Dans l'hypothèse où le contact téléphonique n'a pu aboutir, l'expert adressera immédiatement à l'assuré un courrier afin de lui proposer une date de rendez-vous.

2.1.2 Procéder aux premières opérations d'expertise au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la mission ; toutefois, dans le cas où le sinistre donne lieu à l'exercice d'un recours en responsabilité ce délai est porté à 20 jours.

2.1.3 Transmettre à l'assureur un rapport de reconnaissance :

2.1.3.1 Dans les 2 jours suivant ses opérations d'expertise sur place, lorsque le coût prévisible du dossier est > à 38 112 €,

2.1.3.2 L'expert suspecte un sinistre «douteux»,

2.1.3.3 Le sinistre engendre une perte d'exploitation garantie,

2.1.3.4 Le sinistre peut engendrer une non garantie.

➤ **dans les 8 jours suivant ses opérations d'expertise sur place lorsque :**

2.1.3.5 Le sinistre peut engendrer l'application d'une règle proportionnelle.

2.1.3.6 Le sinistre peut faire l'objet d'un acompte dans les conditions de l'engagement de service de SMA vis à vis de ses assurés (**annexe 1**).

2.1.4 Dans tous les cas, l'expert doit recueillir l'avis et/ou l'autorisation de l'assureur pour poursuivre ses investigations et notamment lorsqu'il lui apparaît nécessaire que soit introduite une action judiciaire.

2.1.5 Transmettre à l'assureur son rapport définitif dans les 30 jours suivant la réception de la réclamation de l'assuré ou dans les 8 jours suivant la réception de la lettre d'acceptation.

- 2.1.6 En cas de carence de l'assuré ou d'impossibilité de procéder à ses opérations d'expertise, l'expert doit adresser un rapport dans les 3 mois de la réception de la mission.

Voir en annexe 2 le déroulé chronologique.

2.2 - Rapport d'expertise

Le rapport d'expertise doit contenir tous les éléments permettant au gestionnaire du dossier de prendre la meilleure décision quant au règlement de l'indemnité et à l'exercice d'un recours.

Le rapport devra donc comporter obligatoirement les rubriques suivantes :

- 2.2.1 La chronologie des événements :
- date du sinistre,
 - date de réception de la mission,
 - date de prise de rendez-vous avec l'assuré,
 - date des opérations d'expertise avec mention des coordonnées des personnes rencontrées,
 - date de dépôt du rapport.
- 2.2.2 Les causes, origine, et circonstances du sinistre.
- 2.2.3 La description du risque et l'appréciation de sa conformité avec les déclarations faites à la souscription du contrat.
- 2.2.4 L'avis de l'expert sur la qualité générale du risque et de son environnement ainsi que sur les améliorations à y apporter, notamment, sur les protections, en cas de sinistre VOL.
- 2.2.5 Le calcul des montants de garantie.
- 2.2.6 Le chiffrage détaillé des dommages (quantitatif et estimatif) avec indication de la vétusté selon détail HT et TTC.
- 2.2.7 L'avis de l'expert sur les responsabilités encourues, sur les recours et procédures envisageables avec indication des coordonnées des personnes et/ou assureurs à mettre en cause (pour les assureurs : coordonnées du Centre de Gestion et référence du dossier).
- 2.2.8 L'appréciation de l'expert sur l'application des Conventions Inter Sociétés et le respect de la convention concernant l'expertise amiable contradictoire. (Recueil des conventions et des textes concernant les sinistres dommages de la F.F.S.A).

2.2.9 Joindre au rapport :

- tout document ayant servi à chiffrer les dommages ou l'indemnité et, plus particulièrement, les factures et autres justificatifs, ainsi que les pièces administratives nécessaires au règlement.
- les photos des traces d'effraction, détériorations immobilières et environnement des biens sinistrés pour tous les sinistres vol ainsi que lorsque le sinistre est > 7 622 € pour les autres risques.

2.3 - Les lettres d'acceptation

2.3.1 L'expert cherchera à recueillir l'accord de l'assuré sur le montant des dommages tel qu'il les aura évalués ou sur le montant de l'indemnité chaque fois que l'assureur lui en fera la demande dans les missions.

2.3.2 L'expert recueillera également l'accord de l'assuré sur les inexactitudes constatées lors de ses opérations par rapport à la déclaration du risque telle qu'elle aura été faite à la souscription de la police.

4 - Les honoraires

Les experts doivent pratiquer une facturation de leurs honoraires en rapport avec la prestation fournie et conforme au barème convenu. La note d'honoraire sera établie selon le formulaire référencé chez SMA, sous le n° S5003C, et accessible sur son site Internet.

5 - Conclusion

SMA attend de l'expert qu'il mène ses opérations en technicien compétent, indépendant et impartial, soucieux tant de son exigence légitime que de celle de ses assurés (sociétaires).

ENGAGEMENT DE SERVICE DE SMA VIS À VIS DE SES SOCIETAIRES

SMA s'engage à vous verser rapidement un acompte sur votre indemnité de sinistre si l'ampleur des dommages compromet l'activité de votre entreprise.

Le responsable de votre dossier, après expertise, évalue avec votre concours les conséquences des dommages.

Il arrête avec vous la nécessité et la possibilité d'engager des dépenses urgentes.

Il détermine alors avec vous les conditions et les modalités de versement d'une provision en montant et en délai.

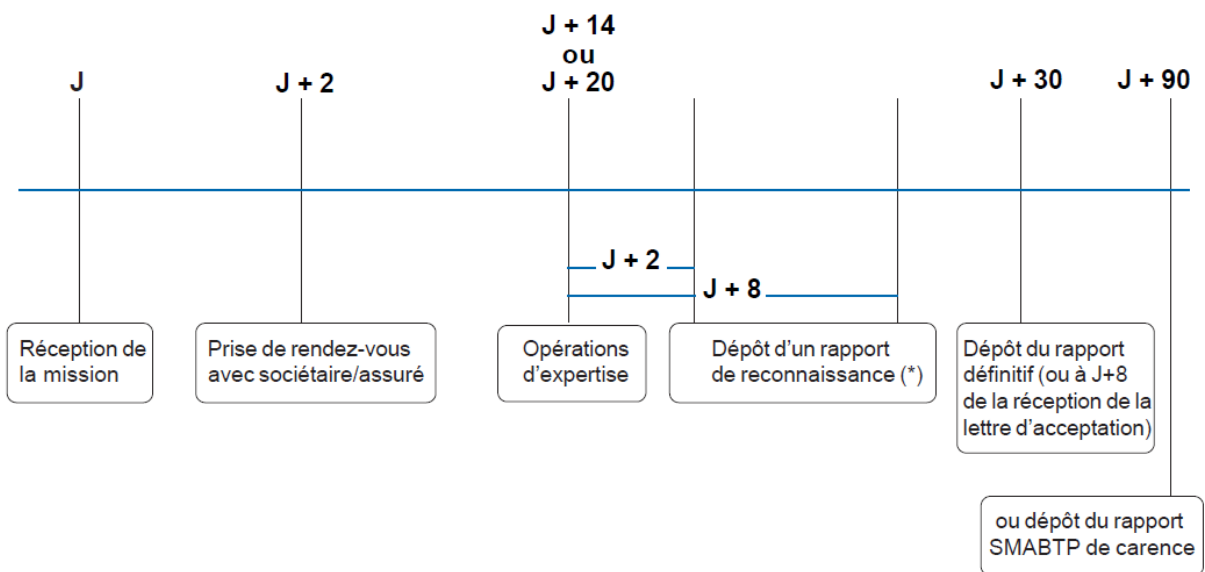
Vos biens sont endommagés.

Vous êtes assuré mais dans l'immédiat l'importance du dommage compromet la poursuite de l'activité de votre Entreprise.

Il faut faire face à des dépenses urgentes et imprévues.

LES DÉLAIS

Chronologie de la réception de la mission au dépôt du rapport



(*) Dans les cas suivants, l'expert devra transmettre à l'assureur un rapport de reconnaissance.

- 2 jours** [
- ⇒ Coût prévisible du sinistre > 38 112 €
 - ⇒ Sinistre " douteux "
 - ⇒ Sinistre non garanti
 - ⇒ Détection d'une perte d'exploitation garantie

- 8 jours** [
- ⇒ Application de la règle proportionnelle
 - ⇒ Versement d'un acompte