

Lot n°1 : 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	De déclarer de nouvelles activités, ou en retirer à l'inverse ?		
7	D'actualiser ses assiettes de cotisations ?		
8	D'accéder : - aux attestations ?		

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

9	Les nouvelles activités peuvent-elles être déclarées par téléphone ou par mail ?		
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	Quel est le seuil de déclenchement d'une expertise ?		
13	L'expert est-il missionné en moins de 48h ?		

14	Votre réseau d'experts a-t-il des obligations de remise de leurs rapports dans les 20 jours ? Si une obligation existe, sur quel délai de remise de rapports ? Si aucune obligation n'existe, quel est votre engagement moyen :		
15	Une copie du rapport d'expertise est-elle transmise à l'Assuré ? Est-il consultable sur votre extranet ?		
16	Une proposition d'indemnisation est-elle émise en moins de 10 jours après réception du rapport de l'expert ?		
17	Les courriers, ou mails, à destination de l'Etablissement mentionnent-ils distinctement le numéro de dossiers ET une identification nominative dudit dossier ?		
INTERLOCUTEURS			
18	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>) ?		
19	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			
20	Des sessions de formation (<i>Gestion de crise...</i>) ou de prévention (<i>Mise à Jour document unique...</i>) 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			
21	L'assureur est-il en mesure de produire annuellement des statistiques comportant, a minima : - Numéro de sinistre - Etablissement concerné - Date de survenance - Site sinistré - Garanties mobilisées - Montants réglés/provisionnés - Statut du dossier (<i>Ouvert, Clos, Recours</i>) - Dates de clôture et règlement		

AUTRES SERVICES :