

Gestion des Sinistres

Dans une Compagnie d'assurance

Nous nous limiterons, pour simplifier, exclusivement aux règlements de sinistres en excluant, entre autres, la gestion des adhésions et des cotisations des assurés.



Règles de gestion relatives aux règlements de sinistres

Tout sinistre doit faire l'objet d'une déclaration d'accident qui est réceptionnée au Secrétariat du Service Sinistre de la Compagnie d'assurance dans les plus brefs délais.

Suite à une vérification manuelle au secrétariat, toute déclaration incorrecte entraîne l'émission d'un avis de rectification au sinistré qui devra renouveler sa déclaration d'accident.

Toute déclaration correcte est transmise à un inspecteur du service qui prend en charge la suite de l'affaire en procédant à une vérification de la situation de l'assuré et des garanties relatives au véhicule sinistré. Toute anomalie constatée donne lieu à un avis de rejet communiqué au sinistré. Une déclaration correcte et l'absence d'anomalie entraînent l'ouverture d'un dossier relatif au sinistre ainsi que la demande par l'inspecteur d'une expertise auprès d'un expert agréé par la compagnie. Un courrier est également envoyé au sinistré, signalant l'ouverture d'un dossier relatif au sinistre et rappelant la démarche habituelle à suivre en vue du règlement du sinistre.

Le règlement du sinistre ainsi que celui des honoraires de l'expert ne se font qu'après réception, provenant de l'assuré, de la facture de réparation du véhicule sinistré ainsi que du rapport de l'expertise demandée. Le règlement du sinistre entraîne également la clôture du dossier correspondant. Tout dossier clos est transmis au secrétariat en attendant son archivage.

Tous les dossiers clos sont automatiquement archivés au secrétariat en fin d'année d'exercice de la compagnie.

Il est demandé de construire pour le domaine de la Gestion des Sinistres actuel :

- le diagramme brut des flux (DBF) ;
- le diagramme conceptuel des flux (DCF) ;
- le MCT correspondant.