

Indemniser nos clients après un sinistre

L'indemnisation des sinistres est au cœur du métier de QBE.

Tous les sinistres gérés par QBE, qu'ils soient complexes, majeurs ou à plus faible enjeu, sont gérés localement, ce qui réduit considérablement les délais d'évaluation et de règlement. QBE attache une grande importance à la proactivité dans la gestion des dossiers d'indemnisation.

Par ailleurs, nos équipes Indemnisation travaillent en parfaite collaboration avec les équipes de Souscription. Cela permet aux souscripteurs de mieux appréhender les risques assurés par QBE grâce au retour d'expérience des équipes Indemnisation. Cela permet également aux gestionnaires Indemnisation de mieux connaître leurs clients et leurs risques, et de gérer de façon plus efficace les sinistres.

Nous assurons la gestion de 24 000 dossiers par an, et offrons à nos clients l'accompagnement et l'expertise nécessaires pour que leur activité soit aussi peu impactée que possible à la suite d'un sinistre.

Nos spécialistes Indemnisation possèdent une grande expérience technique, qui leur a permis de traiter certains des sinistres les plus complexes, les plus médiatisés et les plus coûteux d'Europe. Qu'il s'agisse de sinistres majeurs ou de sinistres de fréquence, ils sont aux côtés de nos clients et de leur courtier.



L'engagement de QBE envers ses partenaires clients et courtiers

Un acteur engagé

Lorsque nos clients souscrivent un contrat d'assurance, ils achètent une promesse d'indemnisation en cas de sinistre. Chez QBE, cet engagement est fondamental.

QBE met tout en œuvre pour régler les sinistres de manière équitable et rapide. Le Groupe QBE a une excellente réputation en matière d'indemnisation suite à sinistre. Il est l'un des principaux assureurs mondiaux, noté A+ par Standard & Poor's, dispose de la solidité et de la sécurité financières nécessaires pour tenir ses engagements.

QBE apporte à ses clients et à leur courtier le soutien dont ils ont besoin tout au long de la gestion du dossier d'indemnisation. Notre objectif premier est d'aider nos clients à reprendre leur activité aussi vite que possible après un sinistre.

L'expertise de QBE fait la différence

Le savoir-faire des équipes Indemnisation de QBE nous permet de traiter toutes sortes de sinistres, des plus simples aux plus complexes, avec la même qualité de service.

QBE dispose des ressources nécessaires pour mettre en place, dans les meilleurs délais, les compétences adéquates et les moyens pour une gestion optimale de chaque sinistre, quel qu'en soient la nature et les enjeux.

QBE s'entoure par ailleurs des meilleures compétences techniques et juridiques pour défendre au mieux les intérêts de ses clients. Nous sélectionnons soigneusement tous nos partenaires avocats et experts, en nous assurant qu'ils délivrent ses services de haute qualité.

Conscient de l'importance des données pour améliorer et accélérer la gestion des sinistres, QBE investit dans les systèmes d'information et la robotique, pour délivrer plus de valeur ajoutée à ses clients et partenaires courtiers.

Des standards de qualité exigeants

Le groupe est fier du service personnalisé et professionnel qu'il propose à ses clients et à leurs courtiers. QBE recherche constamment les moyens pour l'améliorer davantage.

Programmes internationaux

Une connaissance approfondie du marché de l'assurance local et de ses usages spécifiques est un élément fondamental dans la gestion des sinistres survenus à l'étranger. Les membres de notre réseau international gèrent les sinistres dans le respect des contraintes réglementaires et des engagements convenus avec QBE pour assurer un service de haute qualité.

L'équipe Indemnisation de QBE France contrôle l'action du réseau international pour tous les sinistres affectant ses clients multinationaux. En matière de sinistres majeurs, notre équipe Indemnisation pilote l'action du bureau QBE local, ou de notre correspondant, et communique régulièrement au client et à son courtier les informations relatives à l'évolution du dossier.

Le réseau international de QBE communique régulièrement à QBE France les données des sinistres gérés pour nos clients multinationaux, ce qui permet à notre équipe Indemnisation de produire des reportings de qualité. Grâce à ces rapports, nos clients et leur courtier disposent d'une vision globale et à jour de la sinistralité de leur programme d'assurance, dans le monde entier.

Sinistres majeurs

QBE est aux côtés de ses partenaires clients et courtiers quand ils en ont le plus besoin.

L'esprit de service

Notre équipe Indemnisation traite rapidement et efficacement tout incident majeur, y compris les sinistres corporels graves, les dommages matériels de grande ampleur causés aux biens de l'assuré ou des tiers, la responsabilité liée aux produits, la responsabilité civile professionnelle, la responsabilité des mandataires sociaux, etc.

Cette équipe met à la disposition de nos partenaires clients et courtiers son expertise technique et sa disponibilité et assure une communication régulière avec ses partenaires tout au long de la vie du dossier sinistre.

Face à la crise

Une communication et une prise de décision efficaces sont cruciales à la suite d'un sinistre majeur. Dès que l'équipe Indemnisation est informée d'un tel sinistre, un gestionnaire spécialisé prend immédiatement en charge l'instruction du dossier sinistre, et prend les premières mesures.

Avec le support éventuel d'experts et d'avocats, le gestionnaire évalue les besoins immédiats d'accompagnement du client, et propose à ce dernier et à son courtier les premières réponses. En cas de risque de poursuites civiles, QBE fait appel aux avocats de son réseau afin de défendre au mieux les intérêts de son client.

Plan d'action et principales étapes

Chaque sinistre important est unique et nécessite un plan d'action et des étapes spécifiques à convenir avec toutes les parties concernées. QBE a pour objectif de confirmer l'application des garanties du contrat, d'établir les responsabilités, d'identifier les possibilités de recours, et d'évaluer le montant du dossier sous quelques semaines à compter de la date du sinistre. Dans le même temps, et en fonction des besoins, le gestionnaire Indemnisation effectue le paiement d'acomptes et nomme avocat(s) et expert(s). Lorsque l'activité du client a été impactée par le sinistre, le gestionnaire travaille, avec le client et son courtier, à l'élaboration d'un plan de reprise, comprenant les actions convenues et le rôle de chaque intervenant. L'objectif de QBE est de minimiser l'impact du sinistre sur l'entreprise, ses collaborateurs et ses clients.

Après la clôture du sinistre

QBE travaille avec le client et son courtier pour réaliser un retour d'expérience après sinistre. Cela permet de tirer tous les enseignements pertinents en matière de gestion des risques et de réduire au minimum les risques qu'une situation similaire se reproduise à l'avenir.

Lutte contre la fraude

La fraude à l'assurance est devenue une menace importante pour les assureurs, et impacte leurs clients entreprises et particuliers. Le risque de fraude s'aggrave, en lien avec le crime organisé, et du fait de l'utilisation croissante des systèmes d'information.

QBE s'engage contre la fraude à l'assurance

Nulle activité n'est à l'abri de la fraude, et le secteur de l'assurance est exposé à un nombre élevé de demandes d'indemnisation frauduleuses.

On estime qu'en 2017, la valeur totale des demandes frauduleuses d'indemnisation en Europe s'élevait à 13 milliards d'euros.

Depuis 2010, QBE a identifié 50 000 cas de fraude potentielle et contesté avec succès 14 500 demandes d'indemnisation frauduleuses, permettant ainsi d'économiser plus de 348 millions d'euros au bénéfice de ses clients.

Pour atteindre ce niveau de performance, QBE a mis en place une équipe dédiée à la lutte contre la fraude à l'assurance. Cette équipe a été dotée de moyens technologiques avancés pour détecter efficacement et gérer les cas de fraude.

Lutter contre la fraude pour nos clients

QBE lutte contre la fraude pour le bénéfice de ses clients, car les économies réalisées sur les sinistres frauduleux contribuent à réduire la sinistralité et, par voie de conséquence, à rendre les prix des couvertures d'assurance plus compétitifs.



QBE European Operations

Succursale en France
QBE Europe SA/NV
Tour CBX
1 passerelle des Reflets
92913 Paris La Défense Cedex
Tel +33 1 80 04 33 00

[QBEfrance.com](https://qbefrance.com)

QBE European Operations est le nom commercial de QBE Europe SA/NV, QBE UK Limited et QBE Underwriting Limited. QBE Europe SA/NV est une société anonyme de droit belge au capital de 1.129.061.500 EUR, immatriculée en Belgique sous le n° TVA BE 0690.537.456, RPM Bruxelles. Son siège social est situé au Bastion Tower, 10 place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles - Belgique. La succursale en France de QBE Europe SA/NV est inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 842 689 556. Son établissement principal est sis 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie. QBE Europe SA/NV est une entreprise régie par le Code des Assurances pour les contrats souscrits ou exécutés en France. QBE Europe SA/NV est agréée sous le numéro 3093 et soumise au contrôle de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et sa succursale en France est également soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Pour toute réclamation: <https://qbefrance.com/nous-contacter/reclamations/>