



Procédure d'escalade - 2018

Préambule

Afin de faciliter la solution des litiges entre gestionnaires de sinistres transfrontaliers et d'éviter des procédures judiciaires, le Bureau Central Français a mis en place une procédure d'escalade que les intervenants cités ci-après s'engagent à appliquer prioritairement, notamment avant toute demande d'intervention du BCF.

1) Champ d'application de la procédure

La procédure peut être utilisée pour les sinistres relevant du système carte verte et de « la 4^{ème} Directive automobile » (chapitre 7 de la directive 2009/103/CE du 16 septembre 2009).

2) Intervenants pouvant faire appel à la procédure

La procédure d'escalade est ouverte à toutes les sociétés exerçant des recours, qu'il s'agisse:

- des membres du BCF.
- de cabinets régleurs dans le cadre de leur activité de recours.

3) Intervenants susceptibles d'être saisis dans le cadre de la procédure

La procédure d'escalade permet de saisir :

- les correspondants.
- les mandataires pour compte du BCF.
- les représentants 4^{ème} Directive (4D).

4) Motifs pour lesquels la procédure peut être utilisée

Elle peut être utilisée dans tous les cas de blocage dans la gestion des dossiers carte verte ou 4^{ème} Directive dont les plus fréquents sont les suivants :

- absence de réponse du correspondant carte verte/mandataires gérant pour le compte du BCF/représentant 4D.
- retard de règlement.
- absence de prise de position ou désaccord sur la RC/quantum.

5) Désignation et compétences du « représentant escalade »

5.1. Les intervenants mentionnés au point 3 désignent, auprès du BCF, un « représentant escalade », ainsi qu'un suppléant, dont ils communiquent les coordonnées (adresse mail précise où il peut être saisi, téléphone).

Les désignations de représentants escalade sont faites par mail à l'adresse suivante : entité.support@bcf.asso.fr. Tout changement doit être signalé sans délai, par mail, à cette même adresse.

La liste des responsables escalade est tenue et mise à jour par le BCF et est disponible sur le site internet de celui-ci (www.bcf.asso.fr).

5.2. Les « représentants escalade » et leurs suppléants doivent disposer des compétences techniques et d'un pouvoir de décision suffisants pour être en mesure de prendre position sur un dossier.



6) Saisine du BCF

Le BCF doit être exclusivement saisi dans les cas suivants :

- Absence de confirmation de garantie.
- en cas de désaccord persistant entre les deux parties en présence, pour les seules questions relevant du Règlement général (à l'exclusion de la RC/quantum)
- en cas d'absence de réponse du représentant escalade.

7) Procédure escalade : niveau représentant escalade

7.1. Saisine du représentant escalade

7.1.1. Les demandes doivent être présentées par l'intermédiaire d'un responsable ayant les compétences techniques et le pouvoir d'apprécier leur bien-fondé.

7.1.2 L'intervenant qui prend l'initiative de la procédure doit adresser, à l'adresse mail du représentant escalade qu'il sollicite, un dossier qui doit obligatoirement :

- mentionner les éléments permettant d'identifier le dossier, notamment : les références de l'assureur ou du cabinet régleur exerçant le recours et celles du correspondant/mandataire/représentant 4D, les coordonnées des parties en présence (identité des conducteurs, marque, type et immatriculation des véhicules).
- comporter toutes les explications permettant, par une motivation plus rigoureuse et plus complète, d'aboutir à un accord.

Ce courrier doit être adressé nominativement au représentant escalade désigné en spécifiant que le demandeur agit dans le cadre de la « procédure d'escalade BCF ».

La demande doit être accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires tant sur la responsabilité que sur le quantum.

7.2. Délais de saisine

7.2.1. Le représentant escalade ou son suppléant dispose d'un délai de 30 jours après réception de la demande pour :

- adresser une réponse motivée à son homologue de la société agissant en recours.
- ou faire adresser cette réponse en son nom (signature « Pour [nom du représentant escalade ou de son suppléant] » et dans les mêmes conditions, par un délégataire).
Dans ce cas, le délégataire ne doit pas être le gestionnaire du dossier objet de l'escalade mais un responsable et, à ce titre, disposer des compétences techniques et du pouvoir d'apprécier le bien-fondé de la demande.

Si le désaccord subsiste, un contact téléphonique entre le représentant escalade et l'intervenant est recommandé, avant d'entreprendre toute autre démarche.

En l'absence de réponse dans le délai des 30 jours, un rappel devra être adressé au représentant escalade. A défaut de réponse dans le délai de 15 jours, il conviendra de saisir le BCF

7.2.2.. En cas de désaccord sur la RC ou le Quantum et au bout de deux échanges, les parties donneront la suite qu'il convient. Le BCF n'a pas à intervenir dans la discussion sur la RC et le Quantum, mais en cas d'absence de réponse, il peut être sollicité dans le cadre du paragraphe 7.2.1.



8) Procédure escalade : niveau BCF

Pour saisir le BCF, il conviendra de lui adresser le formulaire-type joint **ainsi que toutes les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture d'un dossier escalade.**

A réception de la demande de la compagnie et après vérification du respect du formalisme de la procédure escalade, le BCF interviendra auprès du responsable escalade désigné.

La société faisant l'objet d'une procédure escalade BCF disposera d'un délai de 30 jours pour apporter une réponse motivée, par le biais de son représentant escalade, de son suppléant ou de leur délégataire tel que défini supra.

En l'absence de réponse, le BCF adressera un rappel en octroyant un dernier délai d'un mois. Au terme de celui-ci, le BCF se réserve le droit de retirer le dossier au correspondant/mandataire pour compte du BCF, et d'en assurer la gestion directement selon les termes de l'article 3 du Règlement Général.