



Procédure d'escalade

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

Les motifs pour lesquels elle peut être utilisée sont les suivants :

- absence de réponse du correspondant carte verte/mandataires gérant pour le compte du BCF/représentant 4D.
- attente de confirmation des garanties.
- retard de règlement.
- carence de la compagnie étrangère.
- absence de prise de position sur la RC/quantum.
- désaccord sur la RC/quantum.

5) Désignation et compétences du « représentant escalade »

5.1. Les intervenants mentionnés aux points 2 et 3 désignent, auprès du BCF, un « représentant escalade » à l'échelon « Chef de service », ainsi qu'un suppléant, dont ils communiquent les coordonnées (adresse mail précise où il peut être saisi, téléphone et fax). La liste des responsables escalade est tenue et mise à jour par le BCF.

5.2. Les représentants escalade des entreprises qui ont une organisation décentralisée peuvent donner, dans chaque délégation régionale autonome, une délégation à un responsable escalade qui agit sous leur responsabilité.

5.3. 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.

5.4. Les désignations de représentants escalade, y compris des représentants délégués dans les directions régionales, sont faites par mail à l'adresse suivante : celia.lourenco@bcf.asso.fr. Tout changement doit être signalé sans délai, par mail, à cette même adresse.

La liste est disponible sur le site Internet du Bureau central français (www.bcf.asso.fr)

6) Procédure

6.1. Saisine

6.1.1. Afin d'éviter toute intervention abusive, il est souhaitable que les demandes soient présentées par l'intermédiaire d'un responsable ayant les compétences techniques et le pouvoir d'apprécier leur bien-fondé.

6.1.2 L'intervenant qui prend l'initiative de la procédure doit adresser, par mail ou fax, au 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 à l'échelon « Chef de service » 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.

6.1.3. Pour les sociétés ayant désigné un représentant escalade régional, la demande est adressée à ce dernier, avec copie au représentant national.

- *Pour les sinistres carte verte, s'il s'agit d'un retard dans la confirmation de la garantie, le BCF doit être saisi parallèlement, car le plus souvent, il est le fait du mandant qui ne répond pas à la demande du correspondant. Dans un tel cas, seule la saisine du BCF qui saisira son homologue peut être efficace, car elle fait courir le délai de réponse de six semaines prévu par le Règlement général. Adressez votre demande à bcf.courrier@bcf.asso.fr*
- *Pour les autres motifs, nous vous demandons de ne pas saisir simultanément le BCF ni de lui adresser copie de votre demande.*

6.2. Réponse du représentant escalade

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.

Pour les sociétés ayant désigné un représentant escalade régional, la réponse à la demande devra toujours être donnée par le responsable escalade national.

Si le désaccord subsiste, un contact téléphonique entre les représentants à l'échelon « chef de service » est recommandé, avant d'entreprendre toute autre démarche.

7. Saisine du BCF

Comme indiqué ci-dessus, le BCF doit rester en dehors de la procédure d'escalade, sauf en ce qui concerne les confirmations de garantie.

Il ne peut être saisi qu'à titre exceptionnel, soit 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), soit en cas d'absence de réponse du représentant.