



## 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<sup>ème</sup> 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 4ème 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 », ainsi qu'un suppléant, dont ils communiquent les coordonnées (adresse mail précise où il peut être saisi, téléphone). La liste des responsables escalade est tenue et mise à jour par le BCF.

**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.

**5.3.** Les désignations de représentants escalade sont faites par mail à l'adresse suivante : [celia.lourenco@bcf.asso.fr](mailto: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](http://www.bcf.asso.fr))

## 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. Saisine selon les différents cas

#### 7.2.1. Absence de confirmation de garantie

30 jours après la demande envoyée au représentant escalade, le rappel doit être adressé en copie au BCF à l'adresse suivante [bcf.courrier@bcf.asso.fr](mailto:bcf.courrier@bcf.asso.fr)

La saisine du BCF fait alors courir le délai de 6 semaines prévu par le Règlement Général.

Afin de faire prendre conscience au représentant escalade de l'enjeu de cette saisine, la mention suivante sera rajouté au courrier de saisine : « *Le BCF, saisi par la copie de ce mail, prendra la main à l'expiration du délai de 6 semaines prévu au Règlement Général si votre garantie n'est pas confirmé dans ce délai* ».

1. Si l'assureur confirme sa garantie dans le délai de 6 semaines, le BCF laissera la gestion au correspondant.  
Si ce dernier reçoit directement la confirmation de la garantie de son mandant, il lui appartient d'en prévenir le BCF afin d'éviter une double gestion ; faute de quoi, il devra rembourser la taxe de gestion due au mandataire.
2. Au-delà du délai des 6 semaines, la caution du Bureau Etranger étant obtenue, le BCF prendra donc la main et en informera le correspondant

#### 7.2.2.. Désaccord RC/Quantum

Si le désaccord sur la RC ou le Quantum persiste : 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 7.2.3.

### 7.2.3. En cas d'absence de 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.

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 avec mention « Dernier rappel avant saisine du BCF » devra être adressé au représentant escalade.

A défaut de réponse dans le délai de 15 jours, il conviendra de saisir le BCF.

## 8) **Procédure escalade : niveau BCF**

Pour saisir le BCF, il conviendra de lui adresser le formulaire-type joint comportant les éléments nécessaires à l'ouverture d'un dossier escalade.

En cas de reliquat important de dossiers, le tableau, en annexe, devra être adressé au BCF à l'adresse mail suivante [evelyne.laurent@bcf.asso.fr](mailto:evelyne.laurent@bcf.asso.fr). Les dossiers concernés ne feront alors pas l'objet d'une ouverture.

Dans ce cas, le tableau fera office de suivi pour tous les échanges entre les intervenants de la procédure 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.

Un rappel sera adressé à expiration du délai de 30 jours.