

PROCEDURE D'ESCALADE

En cas de litige entre assureurs recours et correspondants, les membres du Bureau central français et les organismes qui ont reçu de sa part un mandat en tant que correspondant s'obligent à faire application de la procédure d'escalade définie ci-après.

1. *Un litige peut être défini comme tout manquement aux dispositions du Règlement général du COB.*

2. *Dans une telle hypothèse, un contact est pris entre les « responsables escalade » des entreprises concernées.*

2.1. *Chaque intervenant (membre du BCF, cabinet régleur) désigne auprès du BCF un « responsable escalade » à l'échelon Chef de Service, ainsi qu'un suppléant qui ait pouvoir de prendre des décisions sur un dossier. Le BCF diffusera la liste de ces responsables et la fera figurer sur son site internet.*

2.2. *Les courriers doivent obligatoirement mentionner les éléments permettant d'identifier le dossier et comporter toutes les explications permettant, par une motivation plus rigoureuse et plus complète, aboutir à un accord : ils doivent notamment comporter les références de l'assureur recours et celles du correspondant, rappeler les coordonnées des parties en présence (identité des conducteurs, type et immatriculation des véhicules) et être adressés nominativement au responsable désigné à l'échelon Chef de Service en spécifiant que le demandeur agit dans le cadre de la procédure d'escalade BCF.*

La contestation doit comporter toutes les pièces justificatives nécessaires tant sur la responsabilité que sur le quantum.

2.3. *Le responsable escalade désigné ou son suppléant dispose d'un délai de 30 jours pour adresser une réponse motivée à son homologue de la société agissant en recours.*

3. *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 jamais aux demandes de confirmation de garantie du correspondant. Dans un tel cas, seule l'intervention du Bureau qui saisira son homologue peut être efficace.*