

VALEURS EXCELSIUM-LUX EXPERTISES

1. Réactivité

Chaque demande est prise en charge rapidement, avec des délais maîtrisés et une disponibilité constante pour assurer une gestion fluide des dossiers.

2. Écoute

Chaque assuré et chaque compagnie sont écoutés avec attention afin de comprendre précisément les enjeux, les attentes et les contraintes de chaque situation.

3. Empathie

L'expert agit avec humanité et respect, conscient que chaque sinistre représente une situation délicate pour l'assuré.

4. Maîtrise technique

Chaque mission repose sur une expertise solide, actualisée en permanence, fondée sur les normes, les règles de l'art et les réalités du terrain.

5. Intégrité

Indépendance totale, objectivité absolue, refus de toute pression ou conflit d'intérêts, dans un strict respect de l'éthique professionnelle.

ENGAGEMENTS DE L'EXPERT ENVERS SES CLIENTS

Chez Excelsium-Lux, l'expert client agit avant tout comme un facilitateur dans une logique de résolution harmonieuse et équitable des dossiers.

Il privilégie le dialogue et instaure une relation de confiance avec les compagnies d'assurances, en évitant les confrontations inutiles.

Présent aux côtés du client, il conseille, accompagne et défend le dossier à chaque étape.

Ses interventions reposent sur des analyses techniques solides et des rapports clairs.

Ceci permettant une défense efficace, factuelle et juridiquement soutenable.

1 — Conseil et prise en charge.

L'expert est immédiatement joignable et réagit sans délai aux sollicitations du client.

Dès les premiers échanges, il analyse la situation, identifie les enjeux du sinistre et engage les premières actions nécessaires afin de mettre le dossier sur les rails sans perte de temps. Cette réactivité vise à réduire l'incertitude du client et à enclencher rapidement un traitement efficace du dossier.

Cet échange initial est avant tout un temps de conseil, sans engagement ni pression, destiné à vous donner une vision claire et réaliste de la situation.

2 — Compétence technique et lecture assurantielle.

L'expert s'appuie sur une connaissance approfondie du bâtiment et des sinistres, forgée par une longue expérience du terrain et de l'assurance.

Il analyse l'ensemble des dommages matériels et immatériels, et examine les garanties, limites de couverture et spécificités contractuelles applicables.

Cette double lecture technique et assurantielle permet au client de comprendre clairement sa situation et ses droits.

3 — Information claire et accompagnement du client.

L'expert fournit une information objective, transparente et réaliste.

Il expose les possibilités réelles du dossier, les contraintes éventuelles et les marges de manœuvre existantes. Présent à chaque étape, il conseille, accompagne et soutient le client avec écoute, disponibilité et pédagogie, jusqu'à la clôture du dossier.

4 — Approche constructive et rôle de facilitateur

L'expert adopte une démarche constructive et apaisée dans ses échanges avec les compagnies d'assurance.

Il privilégie le dialogue, la solidité technique et la cohérence du dossier, en évitant toute confrontation inutile.

Son objectif est de favoriser un traitement fluide et une résolution équilibrée, exclusivement dans l'intérêt du client.

5 — Évaluations, rapports et cadre éthique

Les évaluations sont établies sur la base de prix réalistes du marché luxembourgeois, en tenant compte des indices en vigueur et des caractéristiques du bien.

Les estimations sont cohérentes, argumentées et techniquement défendables.

Les rapports sont clairs, structurés et fondés sur des constats vérifiables.

L'expert agit en toute indépendance, sans influence extérieure du dossier, dans le respect de l'éthique, de la confidentialité et du RGPD.

Son intervention relève d'une obligation de moyens visant à obtenir l'indemnisation la plus juste et la plus équitable possible.

Les décisions finales d'indemnisation relèvent exclusivement de la compagnie d'assurance.
