

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 LES COMPAGNIES D'ASSURANCES.

1 — Délai d'intervention et réactivité.

- Contact avec l'assuré : l'expert contacte l'assuré dans un délai maximum de trois jours ouvrés après réception du mandat.
- Proposition de rendez-vous : une date d'expertise est proposée dans un délai maximum de sept jours ouvrés.
- Rapport préliminaire : un rapport préliminaire est transmis à la compagnie dans les sept jours ouvrés suivant la visite.
- Traitement des documents : les documents transmis par l'assuré ou par la compagnie sont traités et analysés les meilleurs délais, en tenant compte de l'urgence du dossier.
- Respect des délais (OTR) : l'expert maintient un taux d'On-Time Response d'au moins 80 %, incluant la prise de contact, la fixation des rendez-vous, le traitement des pièces et la rédaction des rapports. En cas de risque de non-respect de ce seuil, l'expert en informe la compagnie et peut solliciter une suspension temporaire des nouveaux mandats.
- Disponibilité renforcée : en cas d'urgence ou d'événements exceptionnels, l'expert reste disponible en dehors des heures d'ouverture, y compris le week-end.

2 — Communication transparente avec la compagnie

L'expert maintient une communication claire, régulière et transparente avec la compagnie mandante. Il l'informe de toute évolution importante du dossier et signale immédiatement toute difficulté susceptible d'affecter les délais ou la bonne conduite de l'expertise.

Il répond aux demandes d'information dans les meilleurs délais.

Les rapports transmis sont complets, factuels et structurés afin d'assurer une compréhension précise de l'état d'avancement du dossier.

3 — Compétence technique, rigueur et objectivité

- Compétence : l'expert réalise chaque mission avec un haut niveau de compétence et de rigueur.
 - Méthodes : l'expert applique des méthodes conformes aux normes en vigueur et fonde ses conclusions sur des observations documentées et vérifiables.
 - Connaissances et conditions générales : L'expert maintient à jour ses connaissances techniques, réglementaires et contractuelles. Il maîtrise et applique les conditions générales des contrats d'assurance en vigueur et s'informe régulièrement de leurs évolutions afin de garantir la conformité et la pertinence de ses interventions.
 - Limites de compétence : l'expert refuse toute mission pour laquelle il ne disposera pas des compétences nécessaires.
 - Objectivité : l'expert garantit une évaluation objective et indépendante de toute influence extérieure. Ses constatations ne sont jamais affectées par le contexte ou par les intervenants.
 - Évaluations : les évaluations sont établies de manière objective, sur la base des prix moyens pratiqués au Luxembourg et des indices du secteur. L'expert adapte également ses évaluations au standing, à la qualité et au niveau de prestations de l'habitation concernée.
-

4 — Respect du mandat et absence de conflit d'intérêts

L'expert agit exclusivement dans l'intérêt de la compagnie mandante. Il fournit une analyse strictement technique et ne prend aucune position susceptible d'engager la compagnie sans son accord préalable.

Toute information à portée décisionnelle est immédiatement renvoyée vers la compagnie. L'expert garantit l'absence de conflit d'intérêts vis-à-vis de l'assuré, d'un tiers ou d'une autre compagnie. En cas de doute ou de situation à risque, il en informe la compagnie sans délai et refuse la mission.

5 — Confidentialité et protection des données

L'expert garantit la confidentialité de toutes les informations obtenues dans le cadre de sa mission. Aucune donnée n'est communiquée à des tiers sans l'accord préalable de la compagnie.

Les données personnelles sont traitées exclusivement pour les besoins de l'expertise, conformément au RGPD.

L'expert met en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et l'intégrité de ces données et signale immédiatement à la compagnie toute situation pouvant compromettre leur confidentialité.

6 — Traçabilité, transmission et conservation des dossiers

L'expert assure une traçabilité complète du dossier. Il transmet à la compagnie tous les documents pertinents dès leur réception ou production et évite toute rétention d'information.

Les éléments du dossier sont conservés pendant au moins cinq ans après sa clôture, sauf instruction contraire.

Ils sont archivés de manière sécurisée afin de garantir leur disponibilité en cas de vérification ou de réouverture.

7 — Objectivité dans la rédaction des rapports

L'expert rédige des rapports clairs, structurés et basés exclusivement sur des faits constatés, des documents reçus et des éléments techniques vérifiables.

Il distingue explicitement ce qui relève des faits de ce qui constitue son appréciation ou son avis technique.

Les conclusions sont formulées sans extrapolation et sans engagement sur la prise en charge, qui relève exclusivement de la compagnie mandante.

8 — Clôture du dossier

Avant d'envoyer le rapport de clôture, l'expert vérifie que l'assuré a transmis l'ensemble des informations nécessaires et qu'aucune revendication complémentaire n'est en cours.

En cas d'absence de réponse de l'assuré, et après trois relances restées sans suite, l'expert considère que le dossier peut être clôturé.

Si le dossier doit être suspendu pour des raisons indépendantes de l'expert, notamment en raison de délais anormalement longs, de démarches en attente ou de documents non transmis, l'expert en informe la compagnie.

Il peut alors mettre fin à sa mission ou la suspendre selon les instructions reçues.

9 — Respect des procédures et du cadre légal

L'expert applique les procédures internes, les consignes techniques et les exigences documentaires de la compagnie mandante.

Il respecte les circuits de validation et les modalités de communication établies.

Il exerce sa mission dans le respect du cadre légal, adopte une conduite éthique en toutes circonstances et veille à préserver l'image de la compagnie.

Toute suspicion de fraude, de falsification ou de document irrégulier est immédiatement signalée à la compagnie.

10 — Disponibilité, collaboration et continuité du service

L'expert maintient une disponibilité suffisante pour assurer la bonne exécution des missions et organise ses priorités en fonction du volume habituel confié par la compagnie.

Il garantit une prise en charge adéquate, y compris lors d'événements exceptionnels.

Il informe la compagnie en cas d'empêchement ou de surcharge, reste joignable selon les modalités convenues et assure une collaboration fluide pour permettre une gestion continue et efficace des dossiers.

Le gérant s'engage formellement et sans réserve au strict respect de l'ensemble des valeurs et engagements de la société, tant dans l'exercice quotidien de ses missions que dans ses relations avec les compagnies, les assurés et l'ensemble des partenaires.

Fait à Esch-Sur-Alzette Le 16/11/2025.

Le gérant,

François Baré.

