

Notre équipe



Marc Scheidegger
Chef des réclamations
Téléphone : +41 43 285 2194
Marc_Scheidegger@swissre.com



Stephanie Boone
Responsable sinistres Amérique du Nord
Téléphone : +1 415 834 2225
Stephanie_Boone@swissre.com



Sydney Soo
Responsable sinistres Asie-Pacifique
Téléphone : +65 6232 3520
Sydney_Soo@swissre.com



Mark Graves
Responsable sinistres EMEA
Téléphone : +44 20 7933 4965
Mark_Graves@swissre.com



Hilton Gomes dos Santos
Responsable sinistres Amérique latine
Téléphone : +55 11 3073 8125
Hilton_Santos@swissre.com

Que signifient nos engagements pour vous ?

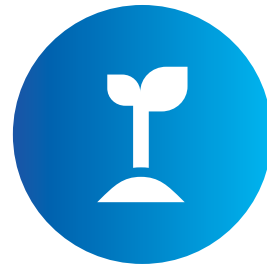
Une excellente qualité de gestion de sinistres suppose bien plus qu'une promesse d'indemnisation:



Vos sinistres seront gérés de manière **proactive, équitable** et **avec le plus grand soin**.



Nous serons à votre **écoute** et **respecterons votre point de vue**; nous nous emploierons à comprendre vos besoins et serons à vos côtés lorsque vous aurez besoin de nous.



Nous construirons une relation de **confiance** qui repose sur une **communication ouverte et transparente** – **avant** même qu'un sinistre ne survienne.



Que pensez-vous de notre performance?

Nous nous imposons des standards très élevés et cherchons continuellement à nous améliorer. Merci de nous faire part de [votre avis sur notre performance](#).

Swiss Re International SE, Succursale pour la France
2-4, rue Pillet Will
75009 Paris
France

Téléphone +33 1 4318 3360
corporatesolutions.swissre.com

 **Swiss Re**
Corporate Solutions

Nos engagements en matière de gestion de sinistres

Accessibles. Réactifs. Sans surprises.

Ce document contient des informations relatives à l'équipe sinistres de Swiss Re Corporate Solutions ainsi qu'à ses services et philosophie en matière de gestion des sinistres. Il n'est intégré à aucune police ou contrat et n'a pas pour objet de modifier ou d'altérer les termes et conditions des polices émises par Swiss Re Corporate Solutions.

Les engagements de Swiss Re Corporate Solutions en matière de gestion de sinistres sont au cœur de notre philosophie. Nous savons que la manière dont est géré un sinistre compte tout autant que son règlement.

Notre mission consiste à vous offrir un service de gestion de sinistres hors pair vous garantissant confiance et tranquillité d'esprit et vous incitant à poursuivre notre collaboration.

Nos engagements de services

La procédure de règlement de sinistres peut s'avérer complexe. Nous nous employons à la simplifier et à l'adapter à vos besoins et préférences. Avec vous, nos experts sinistres instruiront, évalueront et élaboreront rapidement une stratégie de résolution de vos sinistres. Lorsqu'il s'agira de défendre vos droits, nous déterminerons avec vous, dès que possible, l'option la plus opportune, transactionnelle ou de défense.

Dans le cadre d'un sinistre de dommages pour lequel la garantie est acquise, nous vous verserons des acomptes représentant jusqu'à 50% de notre estimation du sinistre. Nous serons à l'écoute de votre situation et envisagerons des acomptes complémentaires le cas échéant.

Proactifs et réactifs

Notre priorité première est d'être à vos côtés lorsque vous avez besoin de nous. Nous attachons une grande importance aux liens personnels. A ce titre, nous nous engageons à:

- indemniser vos sinistres garantis dans un délai adapté à vos enjeux commerciaux, dans la plupart des cas sous cinq jours ouvrables;
- vous contacter, ou votre représentant, sous un jour ouvrable suivant la réception de vos avis de sinistres, lorsque nous sommes apériteurs de première ligne;
- répondre à vos appels et courriels sous un jour ouvrable. En cas d'absence, nous vous indiquerons d'autres interlocuteurs susceptibles de répondre à vos besoins immédiats;
- conclure l'analyse préliminaire de vos sinistres, le plus souvent, sous trente jours.



Transparence

Nous nous engageons à être ouverts et transparents dans nos échanges. Nous vous communiquerons dès que possible notre décision en matière de couverture et répondrons à toutes vos questions s'y rapportant. Nous n'émettrons de réserves de garanties et de refus de garantie que lorsque la situation l'exige. Le cas échéant, nous vous contacterons (ou votre courtier) au préalable pour vous en expliquer les raisons et en débattre.

Nous ne nous cachons pas derrière les experts ou avocats que nous nommons. Nous ne ferons appel qu'à des tiers qui partagent nos valeurs en matière de services de sorte que le traitement de vos sinistres réponde toujours aux mêmes exigences de qualité.

En quoi sommes nous différents ?

Notre organisation Sinistres est au cœur de nos activités et de notre proposition de valeur. Ceci signifie que:



Nous sommes pleinement intégrés dans l'équipe commerciale de Corporate Solutions, ce qui nous permet une connexion directe avec vous, avant et après un sinistre;



Nous plaçons l'expérience client au centre de nos préoccupations et nous cherchons en permanence à développer et à consolider nos relations;



Outre leur grande expérience et leur connaissance des marchés locaux, nos experts sinistres s'emploient à trouver les solutions les plus adaptées à la poursuite de vos activités;



Nous associons la dimension locale à nos réseaux mondiaux pour vous apporter l'expertise et le soutien adéquats partout dans le monde;



Notre solidité financière parmi les meilleures du secteur est un gage de sécurité pour nos clients. Nous serons à vos côtés lorsque vous aurez besoin de nous.