

Le 23 novembre 2005

**Avis du Comité consultatif du secteur financier sur la communication
à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre**

À l'issue des débats qui ont eu lieu au CCSF sur l'opportunité d'une communication à l'assuré du rapport d'expertise après sinistre, le Comité a formulé le présent avis :

- Le Comité est d'accord pour que soit communiqué à tout assuré, personne physique, qui le demande, le (ou les) rapport (s) d'expertise établi (s) à la suite d'un dommage qu'il a subi et susceptible de donner lieu à une indemnisation au titre d'une assurance de biens.
- Le CCSF souhaite que la communication de ce rapport soit effectuée par l'assureur dans les délais les plus brefs à compter de la demande de l'assuré. Il est précisé que la demande de l'assuré, visée dans le présent avis, ne concerne que la transmission du rapport, à l'exclusion de tout aspect relatif à la gestion du sinistre.
- En outre, le CCSF estime souhaitable que l'assuré, communique à l'expert, préalablement à la rédaction du rapport d'expertise, toutes informations utiles, concernant le dommage subi.
- Le Comité invite les assureurs à informer leurs assurés de la possibilité dont ils disposent d'avoir accès au rapport d'expertise. Cette information pourrait être mentionnée, à l'avenir, dans tous les contrats d'assurance de dommages nouvellement signés.
- Le CCSF recommande que les rapports d'expertise soient rédigés de façon rapide, claire et compréhensible pour les assurés, quel que soit le support utilisé par les experts, internes ou externes aux sociétés d'assurance, pour la rédaction et la transmission de leurs conclusions.
- Le Comité estime nécessaire de veiller à ce que l'harmonisation, voire la normalisation des documents d'expertise, contribue à améliorer leur lisibilité pour l'assuré.
- Le présent avis ne concerne pas les garanties faisant l'objet d'une réglementation spécifique en matière de communication des rapports d'expertise (notamment l'assurance automobile et l'assurance dommage-ouvrage).
- Le Secrétariat général du CCSF est invité à assurer un suivi régulier de l'application du présent avis.