

FICHE PRATIQUE

Suite à la déclaration de votre sinistre habitation, MAAF a missionné un expert pour vous accompagner dans le traitement de votre dossier. Celui-ci a fixé un rendez-vous pour une expertise par téléphone.

L'EXPERTISE À DISTANCE PAR TELEPHONE



RAPPEL DU RÔLE DE L'EXPERT

- L'EXPERT EST LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER** dans votre démarche d'indemnisation.
- IL ÉTUDIERA VOTRE SITUATION**, estimera les dommages subis, y compris ceux qui ne sont pas visibles immédiatement.

DÉROULÉ DE L'EXPERTISE

BON À SAVOIR

Sauf indication contraire de l'expert, **votre présence sur le lieu du sinistre n'est pas obligatoire** au moment de l'expertise par téléphone. Ce qui peut être pratique en cas de contrainte personnelle ou professionnelle.

- **Transmettre, au plus tard, 48h avant la date de l'expertise les documents** demandés par l'expert lors de la prise de rendez-vous.
- **Garder à disposition de l'expert les originaux des documents** demandés, sauf indication contraire.
- **En l'absence de ces éléments**, l'expert ne disposerait pas des informations nécessaires à son intervention. Et cela ralentirait le traitement de votre dossier.

VOTRE ÉCHANGE AVEC L'EXPERT VA SE DÉROULER EN 3 ÉTAPES :

1 - IDENTIFIER LES CAUSES ET CIRCONSTANCES DU SINISTRE

- Quels événements ont **abouti au sinistre** ?
- Votre niveau de garanties est-il **adapté à votre situation** ?
Le cas échéant, il vous invitera à vous rapprocher de votre agence MAAF pour **actualiser votre contrat**.

2 - ÉVALUER LE MONTANT DES RÉPARATIONS NÉCESSAIRES

Sur la base de ses observations et/ou de vos documents, l'expert estimera le coût :

- de **la remise en état** de votre logement et/ou
- de **la réparation** ou du **remplacement** de vos biens endommagés

3 - PROPOSER UNE CONCLUSION

L'expert partagera avec vous son analyse et vous proposera différentes solutions.

> **Pour les travaux** : soit de procéder à une réparation par vous-même, soit de faire intervenir une entreprise partenaire ou une entreprise de votre choix.

> **Pour votre mobilier** : l'expert pourra vous proposer une indemnisation pour vous permettre de faire réparer ou de racheter vos biens. Il vous expliquera les modalités de versement et recueillera votre accord sur la solution choisie et sur le montant de l'indemnisation.

À L'ISSUE DU RENDEZ-VOUS,

l'expert pourra rédiger la conclusion de son expertise et la transmettre à MAAF.

Parfois, à l'issue du rendez-vous, ces 3 étapes ne peuvent pas être finalisées et des investigations supplémentaires sont nécessaires. Par exemple :

- en cas de mise en cause d'un responsable ;
- si l'origine du sinistre n'a pas encore été identifiée ;
- si l'expert a besoin de documents complémentaires.

Si tel est le cas, **l'expert vous le précisera** et vous recevrez un **compte-rendu** précisant ces éléments après le rendez-vous. Cela vous permettra d'avoir de la visibilité sur la suite du traitement de votre sinistre.

MAAF est à vos côtés pour vous faciliter le retour à une situation normale au sein de votre logement.

BON À SAVOIR

Téléchargez gratuitement l'application MAAF et Moi sur

