Un acte malhonnête révélé grâce à l'empathie

1. L'événement

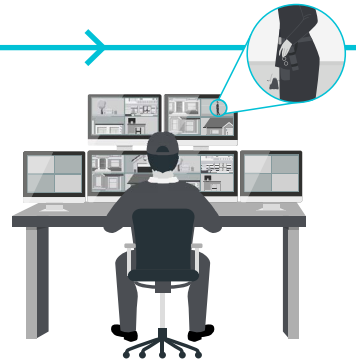
Alors qu'elle traversait Paris en métro, notre assurée a retiré deux bagues et les a placées dans une pochette afin de se désinfecter les mains avec du gel, mais a perdu la pochette à la station Tuileries. Elle y est par la suite retournée pour déposer une déclaration de perte d'objets. Un agent de sécurité a déclaré qu'un individu avait rapporté une pochette vide.

2. L'impact

Les bagues revêtaient une valeur sentimentale importante pour notre cliente ; leur perte l'a plongée dans un profond désarroi. Elle était en larmes, se souvient Laurence, notre gestionnaire indemnisation.

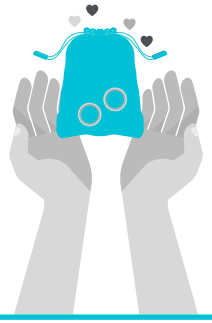
3. Le problème

Des soupçons planaient sur la version des faits de l'agent de sécurité, la cliente s'interrogeant sur les motifs qui pousseraient quelqu'un à rapporter une pochette vide. De son côté, Laurence était déterminée à récupérer ces bagues de grandes valeurs pour l'assurée.



4. La solution

Laurence a chargé un enquêteur de se procurer une copie des images de vidéosurveillance. On y voit un individu remettre la pochette à l'agent de sécurité qui la glisse ensuite dans sa poche.



5. Le résultat

Les bijoux ont été rendus à la cliente, qui était ravie. Les frais d'enquête au regard de la valeur de remplacement ont permis de réaliser une économie de près de 18 000 euros.

« Peu d'assureurs auraient fait cet effort supplémentaire. C'est ce qui distingue Chubb de ses concurrents », a déclaré le courtier.

CHUBB®

Pertes d'objets personnels

Garantie déclenchée :

Objets personnels

La différence Chubb :

- **Dialogue**
  Après avoir discuté avec l'assurée, Laurence a décidé de vérifier la version des faits rapportée par l'agent de sécurité.
- **Empathie**
  Laurence a compris la détresse de l'assurée et a agi en conséquence.
- **Personnel expérimenté**
  L'enquête rigoureuse menée par Chubb a permis de retracer rapidement le déroulement des événements, ce qui a conduit à la restitution des bijoux.