



Mobilité
Réparation et Services



Mobilité
Carrossiers-Réparateurs

Information Presse

20 Septembre 2021

La FFC Mobilité reçoit la Direction des sinistres d'AXA

Pour donner suite aux différentes réclamations formulées par les adhérents de la FFC Mobilité Réparation et Services, relayées dans la presse en mai et juin 2021, l'assureur AXA a sollicité un rendez-vous au début de l'été.

Après avoir analysé les centaines de dossiers de cession de créance en impayés total ou partiel transmis par la FFC, la direction des sinistres d'AXA France s'est rendue au siège de la FFC pour rencontrer Patrick CHOLTON, Président de la FFC, Patrick NARDOU, Jean PAIS, et Christophe BAZIN, respectivement Président, vice-Président et secrétaire Général de la FFC Mobilité Réparation Services.

Cette première rencontre avec Henry De COURTOIS, responsable du marché IARD (dommages) des particuliers et des professionnels chez AXA France et Donatien Levesque, Directeur service client sinistres automobiles, avait pour principal objet d'énumérer les points de dysfonctionnements qui ont mené aux impayés cités dans de si nombreux dossiers. En préambule des échanges, Jean PAIS a tenu à rappeler l'importance des assureurs, en précisant que "*notre profession travaille pour la satisfaction de nos clients communs*" mais que cette relation ne s'entend que dès lors que l'assureur paie "*le juste prix de leurs interventions aux réparateurs*".

A l'issue de cette réunion cordiale, AXA France reconnaît devoir apprendre à mieux communiquer avec les réparateurs détenteurs d'une cession de créance, qui deviennent ainsi juridiquement destinataires du règlement du sinistre. Par ailleurs, l'indemnité doit être conforme aux termes du contrat du client et inclure les remises à niveau des systèmes ADAS, le recyclage des déchets et les petites fournitures non référencées.

Il a été convenu que, lors d'une prochaine rencontre, les parties reprendraient ensemble le processus de transmission des dossiers et le calcul des indemnités.

Patrick NARDOU, remercie Henry De COURTOIS pour son ouverture d'esprit et invite les autres assureurs à rencontrer la FFC afin d'établir une relation de confiance.