



**Votre partenaire pour
l'externalisation de votre
gestion des sinistres**

Chers clients, chers partenaires,

XpertCenter SA entend convaincre ses clients non pas par des promesses, mais par des prestations et des actes concrets. La gestion des sinistres est notre cœur de métier et nous nous concentrons exclusivement sur ce secteur, afin que vous puissiez, vous aussi, vous focaliser pleinement sur vos compétences de base. Nous vous déchargeons volontiers de tout ou partie de vos activités de règlement des sinistres. La satisfaction de nos clients est le fil rouge au centre de notre action. C'est pourquoi nous bâtissons toutes nos relations sur la confiance et la fiabilité. Deux conditions essentielles au développement de partenariats stables et durables. L'équipe dirigeante et moi-même nous engageons personnellement pour le respect de ces valeurs et le maintien permanent de nos standards de qualité à un haut niveau. Confiez-nous vos sinistres. Nous vous prêterons main forte.


Rico Zwahlen

- 4 > Confiez-nous votre gestion des sinistres
- 7 > Règlement des sinistres de A à Z
- 7 > Motorbusiness
- 8 > Lutte contre la fraude à l'assurance
- 8 > Gestion des recours
- 9 > Règlement des sinistres internationaux
- 9 > Case Management
- 10 > Gestion de la santé en entreprise
- 10 > XpertAcademy
- 12 > Contact

Confiez-nous votre gestion des sinistres

Nous sommes un centre de compétences neutre et actif au niveau international.

En tant que filiale de la Mobilière, nous recherchons la qualité maximale pour nos clients. Nous prenons en charge tout ou partie de vos procédures de gestion des sinistres.

Grâce aux processus éprouvés, nos experts optimisent la charge des prestations versées et améliorent l'efficacité de votre règlement des sinistres.

Faites-nous confiance. Nous sommes la référence en matière de règlement des sinistres.

Un service complet, gage de valeur ajoutée

Nous diminuons efficacement vos coûts ainsi que votre charge de sinistres et de prestations grâce aux gains d'efficacité et à l'optimisation du rapport prix-prestations. Nous améliorons la sécurité de vos investissements en transformant vos coûts fixes en coûts variables. En nous confiant tout ou partie de votre gestion des sinistres, vous libérez des ressources au sein de votre entreprise et pouvez vous recentrer pleinement sur vos compétences-clés.

Modulaire, notre palette de services s'adapte au plus près de vos besoins. Au final, vous bénéficiez précisément des prestations que vous êtes en droit d'attendre d'un partenaire externe.

Un condensé d'experts

Nos quelques 180 collaborateurs font partie des meilleurs de leur secteur. Ils gèrent les sinistres de manière professionnelle, en plusieurs langues, au niveau local et dans tous les domaines. Être proche de vos assurés, avoir des capacités communicatives et entretenir le contact humain sont des éléments naturels pour nous.



Une expertise locale pour une portée globale

Nous couvrons l'ensemble du marché suisse, maîtrisons les langues nationales et avons des relations dans toutes les régions du pays. Au niveau international, nous disposons d'un réseau de partenaires de premier plan, qui nous permet de résoudre tous les problèmes de sinistres que vos assurés et vous-mêmes pouvez rencontrer.

À la pointe de la technologie

Nos systèmes informatiques éprouvés garantissent la sécurité de vos procédures et de vos investissements. Nos experts internes en informatique répondent rapidement et de manière flexible à vos besoins individuels. Nous disposons de compétences élevées dans les domaines de l'implémentation et des interfaces, ainsi que d'une longue expérience en matière de technologie basée sur la clientèle et la gestion des dossiers, du traitement des données et de la gestion numérique des documents.



Règlement des sinistres de A à Z

Confiez-nous vos sinistres

Nous offrons des prestations de pointe lors de chaque étape du règlement des sinistres qui incombe au service interne ou externe. Dans le domaine de l'assurance vie comme en non-vie, nous maîtrisons parfaitement chaque procédure de prestations, de l'enregistrement de l'événement au paiement des indemnités en passant par le pilotage proactif des cas et la détermination des prestations. Nous coordonnons l'intervention d'experts provenant des différentes unités d'affaires d'XpertCenter en toute simplicité tout en gardant toujours la résolution des cas en ligne de mire.

Nos prestations

- › Externalisation complète
- › Externalisation de certains modules de prestations
 - Activités d'inspecteur de sinistres
 - Activités de service interne
 - Prise en charge de tâches spécifiques à certaines branches
 - Couverture régionale/linguistique

Motorbusiness

Le savoir-faire d'experts en véhicules à moteur et nautiques

Nos experts, présents dans toutes les régions de la Suisse, utilisent les technologies les plus modernes pour analyser et élucider les sinistres. Ils interviennent rapidement sur place et sont facilement atteignables. La plate-forme en ligne Swissdispatch vous donne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 une vue d'ensemble des cas en cours et des mandats attribués dans les domaines de la gestion des expertises et des transports.

Nos prestations

- › Gestion des expertises
 - Gestion active des procédures de réparation et calcul des frais de réparation
 - Calcul de la valeur des épaves et vente des véhicules accidentés sur la plate-forme B2B Swiss Crash Cars, y c. encaissement et dédouanement
 - Estimation de tous les véhicules anciens et spéciaux
- › Gestion des leasings et des flottes
 - Expertise des véhicules en leasing et en location, ainsi que des véhicules de flotte au moment de leur reprise
 - Organisation des transports des véhicules en Suisse en partenariat avec des sociétés de logistique

Lutte contre la fraude à l'assurance

Détection et preuve de la fraude

Notre équipe d'experts se compose d'inspecteurs de sinistres issus de toutes les branches d'assurance, de spécialistes de la lutte contre la fraude à l'assurance, ainsi que de juristes spécialisés en droit des assurances et en droit pénal.

Nos prestations

- › Conseil en matière de lutte contre la fraude à l'assurance et aide à la mise en œuvre des processus
 - › Formation sur la lutte contre la fraude à l'assurance et sensibilisation
 - › Gestion intégrale des cas dans lesquels il y a un soupçon de fraude à l'assurance
- Externalisation complète ou sous la forme de modules séparés :
- Analyse du portefeuille (pointage des cas en cours)
 - Détection des fraudes
 - Traitement des cas LFA, y c. apport de preuves complètes
 - Support téléphonique, coaching
 - Reporting sur les cas et les gains

Gestion des recours

Nous défendons vos droits

Examiner, exercer ou encore rejeter des prétentions récursoires : telles sont nos compétences-clés. Nos spécialistes disposent du savoir-faire technique nécessaire dans l'ensemble des branches. Nous maîtrisons ainsi tous les aspects (droit, construction, assurances) des recours.

Les recours sont souvent une question de négociation. Nos spécialistes appartiennent à un réseau constitué de longue date et sans cesse optimisé. Grâce à celui-ci, nous connaissons nos interlocuteurs et disposons de précieux atouts pour faire aboutir les négociations en votre faveur.

Nos prestations

- › Conseil en gestion des recours
- › Aide à l'introduction des procédures de recours, y c. sensibilisation et formation dans le domaine des recours
- › Gestion complète des recours
 - Analyse du portefeuille (pointage des cas en cours et des cas liquidés)
 - Détection des recours dans les nouveaux cas de prestations
 - Exercice ou rejet de prétentions récursoires
 - Support téléphonique
 - Reporting sur les cas et les gains

Règlement des sinistres internationaux

Règlement des sinistres avec un lien d'extranéité

Le traitement des sinistres avec lien d'extranéité nécessite des connaissances linguistiques et une longue expérience du marché national et international de l'assurance. Nos juristes, inspecteurs de sinistres et spécialistes en assurances, maîtrisent non seulement les langues, mais peuvent également à tout moment s'appuyer sur un réseau solide de partenaires internationaux fiables.

Nos prestations

- › Règlement des sinistres d'assurance responsabilité civile pour véhicules à moteur
 - Système de la «carte verte»
 - Système de la «4^e directive concernant l'assurance automobile»/«protection des visiteurs»
- › Règlement des sinistres dans toutes les autres branches
- › Recours dans toutes les branches avec un lien d'extranéité

Case Management

Réinsertion des personnes malades ou accidentées

Notre équipe interdisciplinaire de Case Management soutient et conseille personnellement vos assurés malades ou accidentés sur place. Nous favorisons ainsi leur guérison et leur permettons de se réadapter le plus rapidement et au mieux possible même lorsqu'ils font face à des situations médicales, sociales et professionnelles complexes.

Nos prestations

- › Aide à l'introduction des procédures de Case Management, y c. sensibilisation et formation
- › Réalisation du Case Management
 - Soutien et suivi personnalisés et systématiques de la personne concernée
 - Coordination avec l'ensemble des parties impliquées
- › Reporting sur les cas et les gains

Gestion de la santé en entreprise

Des collaborateurs et des cadres dirigeants en bonne santé : la clé de la réussite

Nos spécialistes vous conseillent et vous accompagnent personnellement, sur place, dans la gestion de la santé en entreprise. Cette approche individuelle permet d'analyser les besoins spécifiques de votre entreprise pour ensuite développer et mettre en œuvre des solutions sur mesure.

Nos prestations

- › Conseil pour la conception et la mise en œuvre d'un système de gestion de la santé dans votre entreprise
- › Développement de la gestion des absences et formation à ce sujet
- › Mise en place de cercles de santé et conduite d'enquêtes auprès des collaborateurs
- › Présentations et ateliers sur le thème de la santé mentale
- › Conseils en matière d'ergonomie

XpertAcademy

Ne restez pas sur vos acquis, continuez à vous former

Bénéficiez de notre longue expérience en matière de formation d'experts techniques. Notre principal atout ? Notre enseignement proche de la pratique liant thèmes techniques et thèmes d'assurance. Élargissez vos connaissances et améliorez votre compétence d'action individuelle avec nous !

XpertAcademy propose des formations continues dans les domaines suivants :
Règlement général des sinistres, véhicules à moteur et nautiques, lutte contre la fraude à l'assurance, gestion des recours, Case Management, gestion de la santé en entreprise.

Nos prestations

- › Formations continues techniques
 - Sur place, chez le client
 - Sur des sites décentralisés, dans trois régions
- › Application de thèmes techniques choisis dans la pratique
- › Utilisation des connaissances acquises dans le quotidien professionnel
- › Suivi à des fins d'assurance qualité
- › Charge de travail minime grâce à l'administration numérique des cours



XpertCenter SA

Monbijoustrasse 5
3011 Berne

+41 31 389 89 50
info@xpertcenter.ch
xpertcenter.ch