

# Charte de l'Expertise Alkera

Service d'Expertise après sinistre.

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Lexique.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Contexte de notre mission .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Objet de notre mission .....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Portée pratique de notre mission.....</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>Services mis en œuvre dans le cadre de la mission d’expertise .....</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>Portée géographique de notre mission .....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>Entrée en relation - organisation du rendez-vous d’expertise .....</b>	<b>6</b>
<b>9.</b>	<b>Modalités de mise en œuvre de l’expertise .....</b>	<b>6</b>
<b>10.</b>	<b>Cadre juridique de la mission d’expertise.....</b>	<b>8</b>
<b>11.</b>	<b>Déontologie de l’expertise d’assurance Alkera.....</b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b>Lutte contre la corruption et le trafic d’influence .....</b>	<b>10</b>
<b>13.</b>	<b>Lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme .....</b>	<b>10</b>
<b>14.</b>	<b>Secret professionnel et protection de vos données à caractère personnel .....</b>	<b>10</b>
<b>15.</b>	<b>Opposabilité.....</b>	<b>11</b>
<b>16.</b>	<b>Droit applicable .....</b>	<b>11</b>

## 1. Introduction

Alkera est un organisme de droit privé spécialisé dans la réalisation de prestations de services à caractère intellectuel et technique pour l'accompagnement des sociétés et intermédiaires d'assurance dans la gestion et l'indemnisation de sinistres en matière d'assurance de dommages aux biens, de responsabilité civile, de pertes d'exploitation et d'assurance des risques à la construction.

La présente Charte de l'Expertise Alkera, rassemble les informations qui vous sont nécessaires pour la compréhension du cadre légal et conventionnel dans lequel nous intervenons et témoigne de notre engagement pour la qualité et la transparence du service d'expertise que nous mettons en œuvre auprès de vous, en votre qualité d'assuré ou de personne concernée par un sinistre.

## 2. Lexique

Pour la compréhension de la présente Charte, il faut entendre par :

### **Vous**

La personne physique ou morale considérée en sa qualité d'assuré ou de bénéficiaire des garanties d'un contrat d'assurance en vigueur, auprès de laquelle nous intervenons en vue de réaliser notre mission d'expertise après sinistre dans les conditions et selon les modalités exposées ci-après.

### **Nous**

Par le terme « Nous » il faut entendre :

#### **Alkera (SAS)**

Société par actions simplifiée au capital de 4 505 339 Euros (€)  
RCS Nanterre 410 458 566  
49-51 Rue de Paris 92 110 Clichy (France)

Alkera SAS est désignée aux présentes, par le terme « Alkera » ce terme visant également, et s'il y a lieu, toute entité du Groupe Alkera, intervenant à la gestion ou à la mise en œuvre des prestations d'expertise sur les instructions et pour le compte d'Alkera, dans les conditions exposées ci-après.

#### **Assureur (Votre)**

Nous employons ci-après, les termes « assureur » ou « votre assureur » indifféremment, pour désigner au sens de la législation en vigueur « l'organisme d'assurance » dûment agréé pour l'exercice d'opérations d'assurances en matière de dommages aux biens, accidents (hors automobile) et risques divers, dans les conditions prévues par les dispositions des articles L 321-1 et suivants du code des assurances.

#### **Expert en assurance**

Nous employons ci-après les termes « expert » ou « expert en assurance » indifféremment, pour désigner tout collaborateur de notre entreprise, disposant des compétences et des qualifications professionnelles appropriées aux fins de conduire la mission d'expertise après sinistre requise par votre assureur, dans les conditions et selon les modalités exposées aux présentes.

#### **Gestion du sinistre**

La gestion du sinistre appartient à votre assureur. Elle est entendue, dans le cadre des présentes, comme l'ensemble des actes et opérations nécessaires à la conduite à bonne fin du processus de règlement de votre dossier de sinistre et d'indemnisation des dommages.

## **RGPD**

Le terme RGPD est l'acronyme pour Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données,

Il s'agit d'un texte réglementaire européen, abrogeant la directive 95/46/CE, d'application obligatoire dans l'ensemble des pays membres de l'Union européenne (UE) depuis le 25 mai 2018.

## **Sinistre**

Nous employons ci-après, le terme « sinistre » pour désigner l'événement dommageable relevant des garanties de votre contrat d'assurance, au titre duquel, nous intervenons aux fins d'expertise, dans les conditions indiquées ci-après.

### **3. Contexte de notre mission**

La mission que nous mettons en œuvre s'exerce dans le contexte d'un sinistre dont vous faites l'objet en qualité de bénéficiaire de garanties d'assurance ou de personne concernée par le sinistre en raison des dommages subis ou causés à autrui.

Pour apprécier votre droit au bénéfice des garanties du contrat d'assurance et déterminer les conditions et modalités d'indemnisation des dommages et pertes consécutifs au sinistre, votre assureur peut opter pour la mobilisation de nos moyens et de nos compétences techniques et nous confier le soin de procéder, sur les lieux du sinistre ou à distance, à l'expertise du sinistre auquel vous avez été confronté.

C'est dans ce contexte que nous intervenons auprès de vous.

### **4. Objet de notre mission**

Notre mission consiste en la mise en œuvre d'une expertise après sinistre entendue comme la réalisation par nos collaborateurs, Experts en assurance, de toutes démarches et opérations à caractère technique, documentaire ou administratif de nature à documenter le dossier de règlement de sinistre instruit par votre assureur et à lui permettre de prendre toute décision appropriée quant aux conditions et modalités d'application des garanties et à l'indemnisation des dommages et pertes consécutifs au sinistre.

### **5. Portée pratique de notre mission**

La portée de notre mission dépend en premier lieu des caractéristiques du sinistre auquel vous êtes confronté, telles que par exemple, la catégorie de l'événement qui en est à l'origine, les circonstances de celui-ci, l'importance et la nature des dommages que vous avez subis, ou bien encore l'implication éventuelle d'un tiers dans le sinistre, en tant qu'auteur ou victime des dommages.

Elle dépend également de l'étendue des informations requises par votre assureur et des diligences qu'il nous confie afin de vous assister et d'aboutir au règlement amiable du sinistre.

## 6. Services mis en œuvre dans le cadre de la mission d'expertise

### 6.1 Assistance après sinistre

Ce service vous concerne directement. Il s'agit dans le cadre de notre mission, de vous apporter notre assistance et nos avis, face aux conséquences matérielles du sinistre dont vous êtes victime, notamment :

- de vous accompagner dans la mise en place des mesures conservatoires appropriées à la nature des dommages et au contexte du sinistre ainsi que dans le recensement et l'estimation des dommages et pertes que vous avez subis,
- de mobiliser, au regard des garanties d'assurance dont vous disposez, l'intervention des techniciens et prestataires spécialisés dans l'assistance et la réparation de dommages matériels après sinistre.

### 6.2 Instruction technique du sinistre

L'instruction technique du sinistre réalisée par l'Expert en assurance a pour finalités :

- de constater la matérialité du sinistre et des dommages et pertes qui en résultent,
- de contrôler la conformité de vos déclarations effectuées auprès de votre assureur, relatives notamment à la localisation et à la composition du risque, à la description des biens assurés et à leur valeur, aux moyens de protection et aux dispositifs de sécurité mis en œuvre pour prévenir et limiter les conséquences d'un sinistre,
- d'établir les éléments nécessaires à l'analyse des conditions d'application des garanties de votre contrat d'assurance au sinistre considéré,
- d'identifier et de qualifier les éventuels recours en responsabilité, à l'égard de tiers impliqués dans la survenance des dommages,
- de procéder au chiffrage des dommages de manière unilatérale ou contradictoire, selon les modalités d'expertise applicables à l'instruction du sinistre, ainsi qu'il est indiqué ci-après (art.10-3)
- de collecter et produire les éléments de calcul de l'indemnité d'assurance applicable au sinistre.

### 6.3 Restitution des résultats de l'expertise du sinistre

Ce service concerne votre assureur auquel nous restituons les informations collectées et les résultats obtenus dans le cadre de notre mission, au moyen d'un ensemble documentaire comprenant notamment et selon les cas :

- Le(s) Rapport(s) d'expertise de sinistre assorti(s) selon les cas, des constats opérés sur site ou à distance et des photographies relatives au sinistre,
- Le(s) Compte-rendu(s) d'intervention
- Tout document à caractère unilatéral ou contradictoire relatif à l'inventaire et à l'estimation des dommages et pertes,
- Tout document dûment validé ayant valeur de quittance subrogative ou d'acceptation du chiffrage des dommages et pertes,
- Toutes copies de documents à caractère administratif, technique, juridique ou financier visant le contrôle du risque et l'administration de la preuve quant aux biens assurés ainsi que toute pièce justificative des dommages ou des biens concernés par le sinistre,
- Tout document requis par votre assureur en vue de l'instruction du sinistre et du contrôle des déclarations et informations fournies lors de souscription du contrat ou de la déclaration du sinistre.

Sauf instructions particulières émanant de votre assureur ou d'une autorité judiciaire ou administrative, nous ne sommes autorisés à communiquer ces documents et en particulier, le rapport d'expertise, qu'à l'organisme d'assurance émetteur de la mission d'expertise et en matière d'expertise contradictoire, aux seuls organismes d'assurance et opérateurs de gestion de sinistres, impliqués dans l'instruction du sinistre.

Conformément à l'Avis du 23 novembre 2005 émis par le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) les organismes d'assurance sont invités à répondre favorablement à la demande des assurés visant à se faire communiquer le rapport d'expertise par leur assureur, lorsque le sinistre relève de garanties autres que celles faisant l'objet d'une réglementation spécifique, notamment dans les domaines de l'assurance automobile et de l'assurance dommage-ouvrage.

## **7. Portée géographique de notre mission**

Sauf instructions spéciales de votre assureur, nous intervenons d'une manière générale pour des sinistres relevant de dommages aux biens situés en France ou dans l'un des pays membres de l'Espace Economique Européen.

## **8. Entrée en relation - organisation du rendez-vous d'expertise**

### **8.1 Prise de contact**

Pour mettre en œuvre la mission d'expertise de sinistre, il nous est nécessaire d'organiser l'intervention de l'expert sur les lieux du sinistre ou à défaut, lorsque la nature des dommages et/ou l'enjeu du sinistre sont compatibles avec cette modalité, de vous proposer de procéder au constat et à l'expertise du sinistre à distance.

Dans ce but :

- nous prenons contact avec-vous au moyen des coordonnées téléphoniques communiquées par votre assureur ou à défaut, par courrier postal ou par mail, lorsque nous ne disposons pas de vos coordonnées. Par la suite, nous pouvons vous demander de nous préciser ou de vérifier l'exactitude de vos coordonnées de contact, afin de nous permettre d'échanger avec vous de manière appropriée, au cours de notre mission.
- Compte-tenu du sinistre, nous nous efforçons de déterminer une date de rendez-vous d'expertise compatible avec vos disponibilités. La date du rendez-vous est également déterminée par nos services, au regard de la situation consécutive au sinistre, de nos engagements avec votre assureur en matière de délais d'intervention ainsi que, le cas échéant, des textes à caractère réglementaire ou conventionnels applicables à la procédure d'expertise, comme il est exposé ci-après.

### **8.2 Notification du rendez-vous d'expertise**

Nous notifions la date et les conditions du rendez-vous d'expertise selon les cas, par courrier simple, par message électronique, ainsi que lorsque ce procédé est approprié au formalisme requis par votre assureur ou en application des conventions inter-assurances, par voie de lettre recommandée électronique ou postale.

Nous vous communiquons également, par courrier électronique ou par texto, un lien « url » avec votre espace personnel disponible sur notre plateforme « Kairos » vous permettant d'accéder en ligne, au suivi et aux informations relatives au déroulement de l'expertise et de documenter votre dossier afin d'en faciliter la gestion.

## **9. Modalités de mise en œuvre de l'expertise**

### **9.1 Expertise des dommages sur les lieux du sinistre**

Dans le cadre de cette modalité d'expertise, le constat relatif aux circonstances et à la matérialité des dommages consécutifs au sinistre, s'exerce sur les lieux du sinistre, après prise de rendez-vous et confirmation opérée par nos services comme il est indiqué ci-avant (art.8)

Dans la limite des éventuelles restrictions administratives ainsi que des conditions d'accès et de sécurité mises en place par les autorités à la suite du sinistre, nous nous efforçons d'intervenir dans les meilleurs délais aux fins de procéder aux actes et démarches nécessaires à l'expertise du sinistre.

Le constat opéré par notre expert, porte notamment sur les composants physiques qui constituent l'objet du sinistre, tels que les bâtiments, les installations, matériels, équipements, aménagements, marchandises et biens mobiliers de toute nature, directement observables et/ou accessibles, dans des conditions de sécurité conformes à la réglementation.

Nous pouvons ainsi recommander la mise en œuvre d'installations de sécurité et/ou d'équipements spéciaux, de nature à permettre notre intervention en toute sécurité et de manière conforme à la réglementation.

Nous pouvons également, sous réserve des autorisations administratives requises et de votre consentement exprès<sup>1</sup>, mettre en œuvre l'usage de drones, afin de procéder à la reconnaissance des dommages dans les parties non accessibles des bâtiments et leurs installations ou dans les zones à risque relevant du sinistre. A défaut, notre intervention est suspendue jusqu'à ce que les conditions de sécurité et autorisations requises soient satisfaites.

Hors la présence de prestataires ou d'entreprises spécialisées désignées avec l'accord de votre assureur, nous ne procédons directement à aucune mesure destructive, démontage ou prélèvements sur site.

En tout état de cause, il vous appartient, dans la limite des possibilités matérielles et de la réglementation en vigueur de prendre toutes dispositions pour favoriser notre intervention et permettre l'observation par notre expert, de l'ensemble des éléments constitutifs du risque assuré, y compris les abords et voies d'accès, ainsi que le constat des moyens de protection et de sécurité mis en œuvre.

## 9.2 Visio-Expertise des dommages

### Qualification de la visio-expertise

Dans le cadre de cette modalité d'expertise, le constat relatif aux circonstances et à la matérialité des dommages consécutifs au sinistre, ne s'exerce pas sur les lieux du sinistre, mais à distance au moyen de notre application de visio-expertise.

Lorsqu'elle est appropriée au sinistre, notamment dans le cas d'une procédure d'expertise amiable unilatérale (art.10.3) vous êtes informé de la possibilité de mettre en œuvre cette modalité d'expertise, par notre conseiller lors de notre première prise de contact avec vous (art.8.1)

Nous validons avec vous, les conditions techniques de mise en œuvre du dispositif ainsi que la date du rendez-vous prévu pour la visio-expertise. Vous recevez la confirmation par mail et/ou par SMS.

### Réalisation de la visio-expertise

Avec votre consentement, nous adressons, sur votre téléphone mobile compatible ou à défaut, sur votre ordinateur, un lien « url » vous permettant d'ouvrir l'application sécurisée de visio-expertise.

Après recueil de votre autorisation, au moyen d'une fenêtre dédiée de type « pop-up » vous accédez au dispositif de visio-expertise permettant de dialoguer en direct avec notre expert et de visualiser le site du sinistre ainsi que les éléments relatifs aux biens assurés, au risque et aux dommages subis.

Ce procédé ne fait pas obstacle à la mise en œuvre ultérieure, sur votre demande ou à notre initiative, notamment dans le cas d'incompatibilité technique ou de difficulté quant à la réalisation de la visio-expertise, d'un constat sur place, dans les conditions indiquées ci-avant.

---

<sup>1</sup> Cf. Alkera-Politique de Protection des données – Service d'expertise après sinistre.

## **Exercice de votre droit d'opposition au traitement par visio-expertise**

Conformément à notre Politique de protection de vos données personnelles et au regard de la nature du traitement opéré au moyen d'une technologie de visio-expertise, vous êtes informé que vous pouvez, pour des raisons tenant à votre situation particulière, exercer votre droit d'opposition à la mise en œuvre de ce traitement, dans les conditions de l'article 21 du RGPD et ce, à tout moment au cours du déroulement de la visio-expertise.

Si tel est le cas, nous interrompons la session et informons votre assureur de votre décision.

## **10. Cadre juridique de la mission d'expertise**

### **10.1 Contrat d'expertise de sinistre**

Notre intervention résulte du sinistre déclaré à votre assureur et en conséquence, de l'activation par celui-ci, du contrat d'expertise de sinistres conclu entre nous (Alkera) prestataire de services et votre assureur (Notre Client)

Le contrat d'expertise est un contrat de prestations de service placé sous la législation du louage d'ouvrage et d'industrie au sens des dispositions des articles 1779 et suivants du code civil.

Nous n'entretenons par conséquent, à peine de conflit d'intérêt, aucun lien contractuel direct avec vous-même comme avec toute personne ayant qualité de partie lésée ou de tiers responsable du sinistre considéré dans le cadre de notre mission.

Sauf instructions particulières de votre assureur :

- Notre intervention s'exerce toujours « sous toutes réserves » quant aux garanties applicables au sinistre et n'emporte aucun engagement de la part de votre assureur de garantir le sinistre ou de prendre en charge les dommages et pertes qui en résultent,
- L'appréciation des conditions et limites prévues au contrat d'assurance, telles que notamment ; les capitaux assurés, les plafonds de garanties, les franchises et limites contractuelles relève du pouvoir de décision exclusif de votre assureur quant à leur application au sinistre.

En particulier, il ne nous appartient pas de nous assurer, après mise à disposition de nos rapports d'expertise, que nos avis, analyses et recommandations tels qu'ils peuvent figurer dans nos comptes-rendus d'intervention et dans nos rapports d'expertise seront suivis d'effet par votre assureur.

### **10.2 Exclusion des diligences et prestations relevant des activités des techniciens, bureaux d'études et professions réglementées du secteur de la construction**

En matière d'expertise de dommages aux bâtiments, la mission de l'Expert en assurance vise exclusivement l'estimation des coûts de reconstruction ou de réparation nécessaires à la détermination de l'indemnité d'assurance, hors toute prestation ou étude susceptible de relever directement ou indirectement, des activités et compétences des professions réglementées et autres intervenants à la construction, tels que maîtres d'œuvre, architectes, bureaux d'étude, bureaux de contrôle, techniciens et assistants la maîtrise d'ouvrage.

Vous êtes informé que l'Expert n'est pas habilité, sauf mission distincte et spéciale qui nous serait déléguée de manière expresse par l'assureur, à rédiger et/ou à signer des ordres de service visant l'exécution de travaux, à organiser ou à diriger des réunions de chantier et/ou à en rédiger des comptes rendus, ainsi qu'à contrôler ou vérifier l'avancement de travaux ou leur conformité avec les pièces et documents techniques relatifs à tout marché de travaux.

En tout état de cause, les démarches et prestations réalisées par notre expert dans le cadre de la mission d'expertise après sinistre confiée par l'organisme d'assurance, ne sauraient être assimilées de droit ou de fait, à toutes prestations d'étude, de conception ou de réalisation « d'ouvrages » au sens des dispositions de l'article 1792 du code civil ainsi que de manière générale, aux opérations des « constructeurs » au sens des dispositions du même article.



### 10.3 Procédure d'expertise amiable unilatérale ou contradictoire

Selon les caractéristiques juridiques et techniques du sinistre, notre intervention peut avoir lieu, soit dans le cadre d'une procédure d'expertise amiable unilatérale soit dans le cadre d'une procédure d'expertise amiable contradictoire.

D'une manière générale :

- **La procédure d'expertise amiable est dite « unilatérale »** lorsqu'au regard du droit commun, aucune personne (physique ou morale) autre que vous-même, n'est susceptible d'être impliquée dans le sinistre, que ce soit en qualité d'auteur ou de responsable civil de l'auteur du dommage, ou en qualité de tiers lésé, ainsi que lorsqu'il nous apparaît possible de conduire l'expertise à bonne fin en l'absence de toute mise en œuvre des dispositions spéciales relevant des conventions de règlement de sinistres entre sociétés d'assurances.

Dans ce cadre, nous dialoguons directement avec vous et menons le processus d'expertise dans le respect des délais et conditions qui correspondent à nos engagements de service, tels qu'ils résultent du contrat d'expertise conclu avec votre assureur.

- **La procédure d'expertise amiable est dite « contradictoire »** lorsque nous constatons à l'ouverture de notre mission ou bien au cours de celle-ci :
  - Qu'au regard du droit commun, une ou plusieurs personnes (physiques ou morales) autres que vous-même, sont susceptibles d'être impliquées dans le sinistre, en qualité d'auteur ou de responsable civil de l'auteur du dommage ou en qualité de tiers lésé,
  - Que la procédure de règlement du sinistre a vocation à s'exercer dans le cadre de l'application de dispositions spéciales relevant des conventions de règlement de sinistres entre sociétés d'assurances.
  - Que sur votre propre initiative, en vue de prévenir ou de traiter un différend relatif au règlement du sinistre ou à l'estimation des dommages et pertes, vous faites appel à votre propre expert (Expert d'assuré) aux fins de vous représenter dans la procédure de règlement amiable du sinistre.

Dans ce cadre, nous vous informons des conditions dans lesquelles nous intervenons et activons le processus d'expertise contradictoire approprié à la situation, dans le respect des dispositions légales ou conventionnelles applicables à la procédure de règlement du sinistre.

### 10.4 Notre responsabilité dans l'exercice de la mission d'expertise

Dans les rapports entre nous (Alkera) et votre assureur (notre Client) nous répondons de notre responsabilité dans les conditions déterminées par le contrat d'expertise (art.10.1)

Dans nos rapports avec vous, tels qu'ils résultent de la mise en œuvre de la mission d'expertise confiée par votre assureur dans les conditions exposées ci-avant, nous répondons de notre responsabilité civile dans les conditions déterminées par les dispositions des articles 1240 et suivants du code civil.

## 11. Déontologie de l'expertise d'assurance Alkera.

Conformément aux normes<sup>2</sup>, règles déontologiques et usages applicables à notre profession, nous exerçons notre activité d'expert en assurance de manière indépendante et observons en toute circonstance, une approche objective des faits et informations relatifs au sinistre.

Dans l'hypothèse où serait identifié un possible conflit d'intérêt, relatif notamment aux conditions du sinistre ou aux parties concernées par le sinistre, nous serions conduits, après notification auprès de votre assureur, à refuser la mission d'expertise confiée, y compris lorsque cette situation de conflit d'intérêt apparaît au cours de notre intervention.

Si tel est le cas, nous vous en informons de cette situation et de notre décision.

<sup>2</sup> Norme française NF X 50-110 (AFNOR mai 2003)

## 12. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence

Nous partageons avec nos Clients, organismes d'assurance, un engagement constant dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence et veillons en particulier, à l'observation par nos collaborateurs, d'un devoir de probité en toutes circonstances.

Vous êtes informé qu'en application des articles 433.1 et 445.1 et suivants du code pénal, la corruption est le fait de requérir, offrir, donner ou accepter, directement ou indirectement, un avantage, de toute nature, qui affecte l'exercice normal d'une fonction ou le comportement requis du bénéficiaire de la commission illicite, de l'avantage indu ou de la promesse de l'avantage indu.

**La corruption active** fait référence au fait de **proposer**, sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques.

**La corruption passive** fait référence au fait de **solliciter ou d'agréer**, sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques.

Vous êtes en particulier informé, que le paiement des services délivrés dans le cadre de la mission d'expertise, est opéré directement auprès de nous par votre assureur, sur factures et en application des dispositions financières du contrat d'expertise mentionné à l'article 10.1.

En conséquence, il est entendu qu'aucune contrepartie, notamment financière, à la mise en œuvre de notre mission d'expertise dans les conditions exposées ci-avant, n'a lieu d'être requise auprès de vous, que ce soit par nos services ou par l'un quelconque de nos collaborateurs comme par toute personne physique ou morale se présentant sous notre enseigne ou se réclamant de notre entreprise et ce, à quelque titre que ce soit.

## 13. Lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme

Nos Clients, en leur qualité d'organisme d'assurance, sont soumis à des obligations légales renforcées, en matière de lutte contre la fraude, le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces obligations ont également vocation à s'appliquer, à travers les engagements contractuels, à tout prestataire intervenant dans le cadre de la gestion ou de l'instruction de sinistres d'assurance et en particulier dans le contexte de l'exécution de la mission d'expertise.

Vous êtes informé que nous mettons en œuvre dans l'ensemble de nos opérations de gestion et de réalisation des missions d'expertise confiées par nos Clients, les démarches appropriées de nature à détecter, identifier et favoriser le traitement de toute situation de soupçon ou d'anomalie quant à la fraude, le blanchiment ou le financement du terrorisme.

Il appartient à votre assureur de qualifier au regard des dispositions du code pénal, la nature et les conséquences de toute irrégularité relevée dans le cadre de l'expertise du sinistre.

## 14. Secret professionnel et protection de vos données à caractère personnel

Les informations recueillies ou portées à la connaissance de nos intervenants, experts et gestionnaires en charge de la mise en œuvre du service d'expertise, sont confidentielles et relèvent du secret professionnel auquel nos collaborateurs sont soumis.

Lorsque tout ou partie desdites informations s'inscrit dans le cadre de la réglementation relative aux données à caractère personnel, nous nous conformons aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dans les conditions prévues par notre Politique de Protection des données à caractère personnel-Service d'Expertise après sinistre<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> [www.alkera.fr](http://www.alkera.fr)

## **15. Opposabilité**

Sous réserve qu'elles soient aisément accessibles notamment au moyen de notre site internet ([www.alkera.fr](http://www.alkera.fr)) et que leur existence soit portée à votre connaissance lors de l'expertise, les dispositions de la présente charte vous sont opposables en votre qualité d'assuré ou de personne concernée par le sinistre.

## **16. Droit applicable**

Les dispositions de la présente charte sont soumises au droit en vigueur sur le territoire français. Sauf le cas où notre mission pourrait concerner un sinistre relevant d'une législation étrangère, tout différend entre nous, qui pourrait naître de la mise en œuvre du service telle que défini ci-avant, relève de la compétence des juridictions françaises.

**Alkera**

Département Informatique et Libertés  
49-51 rue de Paris  
92110 Clichy

Version : 15/05/24/EXP/DAB/FREQ

**Alkera.**