

# Tout part au lavage...



## 1. L'événement

L'assuré déclarait que son téléphone portable était accidentellement passé au lave-linge dans la poche de son jean, et qu'il ne s'allumait plus.



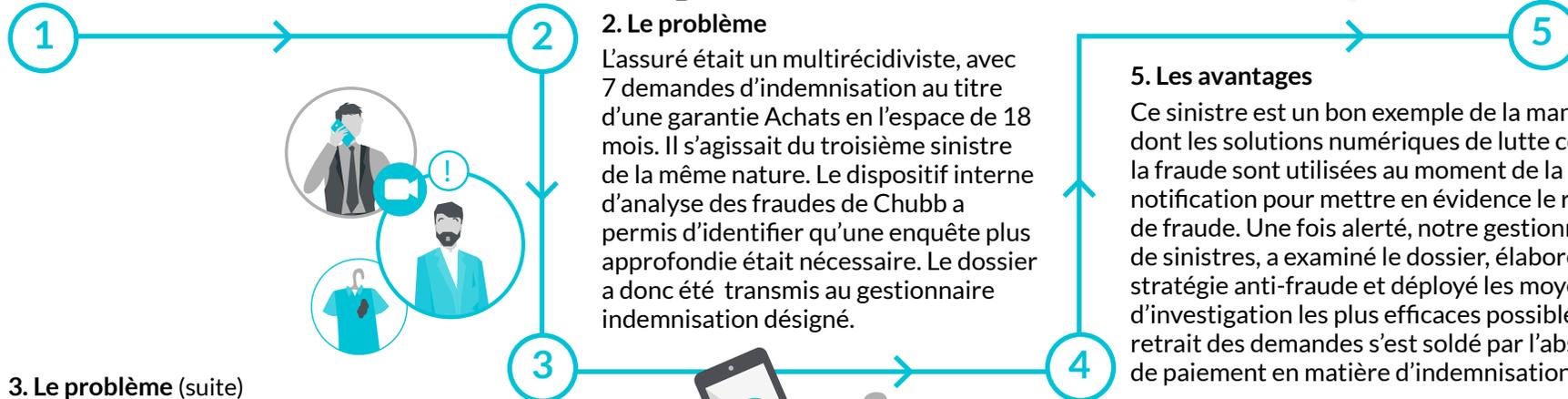
## 2. Le problème

L'assuré était un multirécidiviste, avec 7 demandes d'indemnisation au titre d'une garantie Achats en l'espace de 18 mois. Il s'agissait du troisième sinistre de la même nature. Le dispositif interne d'analyse des fraudes de Chubb a permis d'identifier qu'une enquête plus approfondie était nécessaire. Le dossier a donc été transmis au gestionnaire indemnisation désigné.



## 5. Les avantages

Ce sinistre est un bon exemple de la manière dont les solutions numériques de lutte contre la fraude sont utilisées au moment de la notification pour mettre en évidence le risque de fraude. Une fois alerté, notre gestionnaire de sinistres, a examiné le dossier, élaboré une stratégie anti-fraude et déployé les moyens d'investigation les plus efficaces possibles. Le retrait des demandes s'est soldé par l'absence de paiement en matière d'indemnisation.



## 3. Le problème (suite)

Karen a examiné la demande et l'a transmise au partenaire de Chubb en matière d'enquêtes anti-fraude, qui a contacté l'assuré afin d'organiser un entretien vidéo et de discuter des circonstances.

Une autre demande d'indemnisation en cours émanant de la même personne concernait une chemise endommagée par une tache de vin. Ce point a également été ajouté à l'ordre du jour de l'entretien vidéo dans le cadre de la stratégie anti-fraude mise en place par Chubb.



## 4. La solution

L'assuré a retiré ses deux demandes d'indemnisation lorsqu'il a été informé par l'enquêteur de l'entretien vidéo à venir. Il a indiqué que le téléphone avait recommencé à fonctionner et que la chemise avait été nettoyée à sec et la tache enlevée.

## Téléphone portable endommagé

### Garantie déclenchée :

Protection des achats

### La différence Chubb :

- ✓ **Réactivité**  
Après avoir été alerté, le gestionnaire indemnisation de Chubb a fait appel au partenaire de Chubb en matière d'enquêtes anti-fraude.
- ✓ **Recherche de solutions**  
Chubb a défini rapidement une stratégie anti-fraude.
- ✓ **Réactivité**  
En agissant dès le premier signal d'alerte, nous avons permis le retrait de deux demandes d'indemnisation.