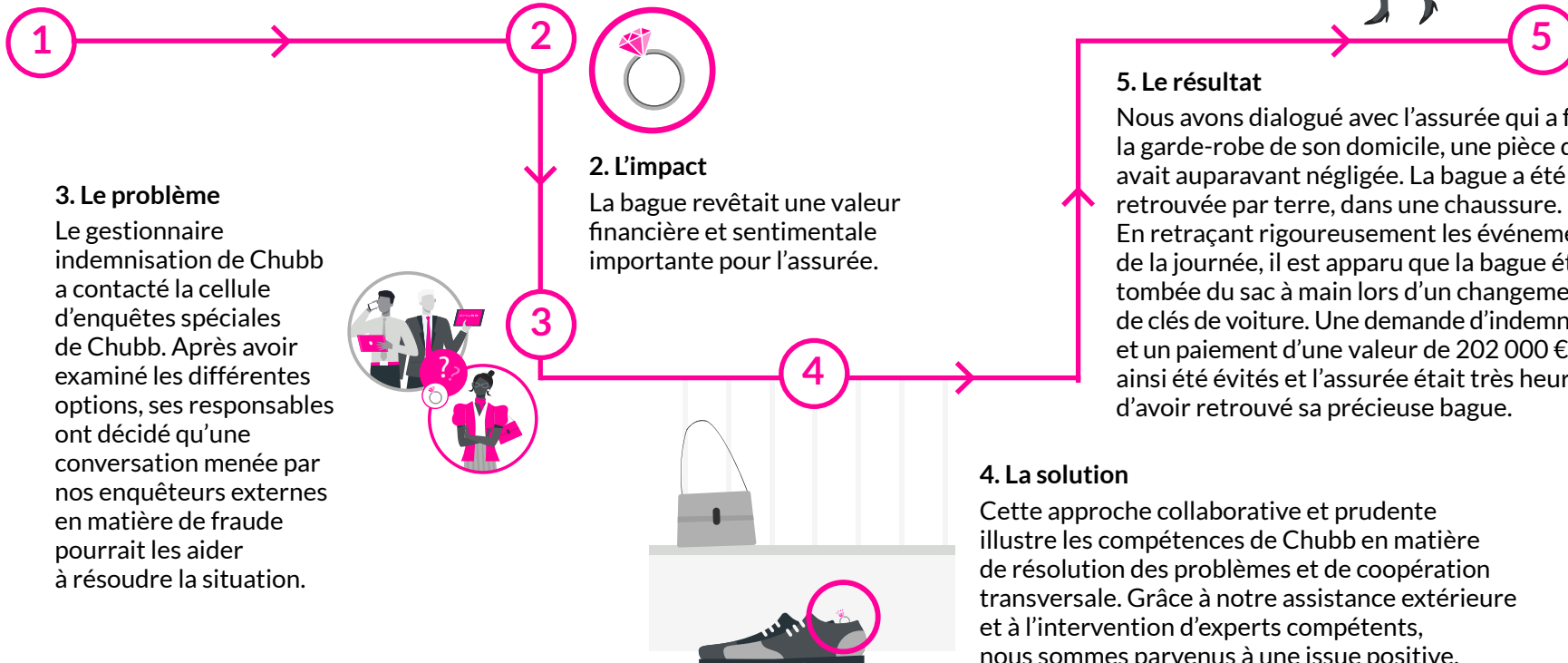


# Deux têtes valent mieux qu'une



## 1. L'événement

Notre assurée souhaitait faire examiner une bague de grande valeur par DeBeers Diamonds. Entre le moment où elle a pris sa bague et celui où elle l'a mise dans sa poche ou dans son sac à main, celle-ci a disparu.



## 5. Le résultat

Nous avons dialogué avec l'assurée qui a fouillé la garde-robe de son domicile, une pièce qu'elle avait auparavant négligée. La bague a été retrouvée par terre, dans une chaussure. En retraçant rigoureusement les événements de la journée, il est apparu que la bague était tombée du sac à main lors d'un changement de clés de voiture. Une demande d'indemnisation et un paiement d'une valeur de 202 000 € ont ainsi été évités et l'assurée était très heureuse d'avoir retrouvé sa précieuse bague.

## 4. La solution

Cette approche collaborative et prudente illustre les compétences de Chubb en matière de résolution des problèmes et de coopération transversale. Grâce à notre assistance extérieure et à l'intervention d'experts compétents, nous sommes parvenus à une issue positive.

## 3. Le problème

Le gestionnaire indemnisation de Chubb a contacté la cellule d'enquêtes spéciales de Chubb. Après avoir examiné les différentes options, ses responsables ont décidé qu'une conversation menée par nos enquêteurs externes en matière de fraude pourrait les aider à résoudre la situation.

## Perte d'une bague à valeur sentimentale

### Garantie déclenchée :

Objets personnels

### La différence Chubb :

- ✓ **Personnel expérimenté**  
Le gestionnaire indemnisation a pu faire appel à des collègues expérimentés de la cellule d'enquêtes spéciales de Chubb.
- ✓ **Empathie**  
Le gestionnaire indemnisation a compris le désarroi causé par la perte d'une bague d'une valeur sentimentale aussi importante.
- ✓ **Proactivité**  
L'expert de la cellule d'enquêtes spéciales de Chubb a suggéré à la cliente de revenir sur ses pas. Cela a directement conduit à la découverte de la bague.