

Carrosserie - PixAuto : Gan fait faire l'EAD par l'assuré !

jeudi, 05 octobre 2017

La FNA dénonce l'initiative de Gan Assurances : la compagnie teste une nouvelle appli baptisée PixAuto permettant à l'automobiliste d'envoyer des photos du sinistre directement à son assureur pour un chiffrage ! L'organisation professionnelle dénonce le procédé qui court-circuite la nécessaire expertise contradictoire...



Prendre en photo le numéro de série frappé à froid ou la plaque constructeur du véhicule



Avec l'appui de Sidexa, Gan Assurances teste l'appli PixAuto qui fait faire l'EAD gratuitement par l'assuré, shuntant l'expertise contradictoire entre expert et réparateur...

Sous couvert de vouloir augmenter la qualité de service pour ses assurés, Gan Assurances surfe sur la vague du digital dans une approche nouvelle de la gestion de sinistre. La compagnie d'assurance s'est en effet lancée dans une phase de test pour une nouvelle application mobile répondant au nom de PixAuto. Via celle-ci, l'automobiliste accidenté peut prendre des photos de son sinistre et les transmettre directement à son assureur à fin de chiffrage ! Le réparateur n'a pas encore vu le véhicule qu'il est invité à prendre contact avec l'assuré pour fixer un rendez-vous et de déclencher la commande de pièces...

La FNA vent debout

Fini la trop longue expertise contradictoire entre l'expert et le réparateur devant le véhicule, mettant un temps précieux pour l'assuré (toujours plus pressé) à s'entendre sur le process de réparation et le montant des travaux ! Avec PixAuto, l'assuré fait de l'EAD sans le savoir ; et Gan Assurances veut aller vite. Trop vite ?

Car cette approche n'est pas sans risque : il y a fort à parier en effet que les photos réalisées par un non-sachant de la réparation collision ne permettent pas d'identifier précisément l'importance du choc et, en aval, débouche sur l'établissement d'un chiffrage sans rapport avec l'étendue des réparations nécessaires.

Il n'a du coup pas fallu longtemps à la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA), ex-FNAA, pour s'exprimer sur cette initiative en l'identifiant comme une nouvelle stratégie contre le libre choix du réparateur.

PixAuto et expertise bâclée ?

Selon Marie-Françoise Berrodier, présidente de la Branche Carrosserie de la fédération, l'assureur bafoue à travers PixAuto le principe d'expertise contradictoire, seul à même de garantir à l'assuré automobiliste une réparation de qualité. En établissant un chiffrage sans qu'aucun professionnel n'ait pu préalablement voir le véhicule, il favorise en effet une expertise pour le moins aléatoire. Pour ne pas dire «à l'aveugle», selon la fédération. Et potentiellement sous-évaluée, avec à la clé les difficiles renégociations à rebours, une fois le démontage fait...

Pour Aliou Sow, secrétaire général de la FNA, PixAuto «revient à prendre complètement la main sur l'amont de la gestion de sinistre, où le réparateur se voit imposé un chiffrage et où il n'a plus qu'à être l'exécutant de l'assureur».

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite