

# Drapeau à damier dès le départ...

## 1. L'événement

Un stage de pilotage à Maranello, en Italie, a été offert à l'acheteur d'une nouvelle supercar. Ce stage est une expérience unique et très convoitée.

Malheureusement, notre assuré est tombé malade quelques jours avant l'événement et n'a pas pu s'y rendre. L'exploitant du circuit avait prévu une assurance annulation, mais la reprogrammation des journées de roulage n'était pas garantie.



## 2. L'impact

Le propriétaire était extrêmement déçu de rater une telle occasion, qui ne se présente pas tous les jours. Il était donc essentiel de privilégier le report de la réservation plutôt qu'un remboursement.



3

## 3. Le problème

Malheureusement, les changements de réservation n'étaient pas garantis par la police. Un nouveau créneau horaire auprès du prestataire est très difficile à obtenir et lui demanderait une flexibilité exceptionnelle.



4

## 4. La solution

Le gestionnaire indemnisation de Chubb a immédiatement compris la déception du client et a tout mis en oeuvre pour lui venir en aide. Le prestataire a été rapidement contacté et Chubb l'a convaincu d'accepter de modifier la réservation.

5

## 5. Le résultat

Le client a été ravi que nous ayons pu trouver une solution rapidement et a déclaré que Chubb avait surpassé ses espérances.

## Annulation d'un stage de pilotage

### Garantie déclenchée :

Assurances de Personnes

### La différence Chubb :

- ✓ **Empathie**  
Nous avons compris la déception du client qui a dû annuler à la dernière minute.
- ✓ **Recherche de solutions**  
En plus de la confirmation rapide de prise en charge, nous avons également cherché à venir en aide à notre client.
- ✓ **Proactivité**  
Nous nous sommes dépassés pour aider notre client à obtenir des alternatives convenables.