



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

À quoi s'attendre lorsque vous déclarez une réclamation à Victor Canada

Souscrire de l'assurance est facile. La difficulté se pose plutôt lorsqu'une réclamation est présentée contre vous. C'est alors que vous avez besoin de l'aide et de l'expérience que l'équipe des réclamations de Victor peut vous offrir.

Il est important de reconnaître qu'en moyenne la conclusion d'une poursuite peut prendre de quatre à cinq ans. Bien souvent, la difficulté pour les parties d'aborder la réclamation sous un angle objectif contribue à allonger cette période. Nous croyons donc qu'il est essentiel que vous ayez une très bonne connaissance des faits en cause de même que des risques auxquels vous êtes exposé dans le cadre d'une réclamation.

Nous avons rédigé le présent document dans le but de permettre à vous, nos assurés, de comprendre le processus entourant le traitement des réclamations et des litiges – c'est-à-dire ce qui se passe quand vous nous déclarez une réclamation et ce à quoi vous devez vous attendre lorsque notre équipe travaille avec vous dans le but d'assurer votre défense.

L'ENGAGEMENT DE VICTOR EN CE QUI CONCERNE LES RÉCLAMATIONS

La valeur de votre police d'assurance peut être mesurée par la rapidité et l'efficacité avec laquelle l'équipe des réclamations de Victor répond aux réclamations. Si vous voulez obtenir le meilleur service possible au moment du traitement de votre réclamation, il est important que vous compreniez le processus permettant le traitement des réclamations ainsi que la contribution attendue de votre part pendant la durée de vie de la réclamation.

La présente publication vous donne les outils de base pour comprendre le traitement des réclamations et des litiges, mais n'en constitue pas un exposé exhaustif. Tous les membres de l'équipe des réclamations de Victor sont prêts à répondre à vos questions et à vous conseiller pendant le traitement d'une réclamation.

REMARQUE AU SUJET DES FRANCHISES

Selon le montant en cause, certains assurés traiteront la franchise comme un passif éventuel et réserveront des fonds bien avant que le paiement soit requis. Dans certains cas, il se pourrait que la police que vous avez souscrite comprenne une franchise applicable aux frais de défense. Dans d'autres cas, elle ne s'applique qu'à un règlement conclu ou un jugement rendu contre vous. Dans les deux cas, la franchise fait partie de votre engagement contractuel envers les assureurs de Victor.

Les membres de l'équipe des réclamations de Victor et leur rôle respectif

L'analyste de sinistres de Victor

L'analyste de sinistres est un spécialiste formé en assurance et ayant une expérience dans la gestion des réclamations. Le rôle de l'analyste de sinistres est de vous informer des garanties offertes par votre contrat d'assurance à l'égard d'une réclamation donnée et de répondre à vos éventuelles questions quant à ces garanties ou au rôle que vous serez appelé à jouer dans le cadre de la défense d'une réclamation.

L'analyste de sinistres évaluera également la réclamation et décidera de la meilleure façon de parvenir à une résolution satisfaisante de celle-ci. L'analyste de sinistres dirigera toute enquête ou tout litige nécessaire à la défense d'une réclamation. Dans le cadre de ce processus, il verra à nommer des experts en sinistres, d'autres experts et/ou des avocats, au besoin, qui feront partie de l'équipe chargée de votre défense.

Votre rôle

Nous vous demandons de participer à l'enquête et à la défense visant toute réclamation présentée contre vous. Vous devez donc communiquer toute information que vous possédez au sujet de la réclamation à l'analyste de sinistres de Victor et à l'expert en sinistres et/ou à l'avocat. Lorsque vous apprenez qu'une réclamation *sera* ou *a été présentée contre vous*, il est important de réunir tous les documents se rapportant à cette réclamation dans le but de les remettre à l'expert en sinistres ou à l'avocat. **Vous avez l'obligation de conserver tous les documents en votre possession ou sous votre contrôle, qui pourraient être pertinents ou en lien avec la réclamation, par exemple les comptes-rendus de réunion, la correspondance et les notes de service.** Cette obligation vaut également pour les documents électroniques.

Dans le cadre de la préparation de votre défense, vous serez demandé de rencontrer les membres de l'équipe chargée de votre défense. Si la réclamation est présentée sous la forme de poursuite judiciaire, vous devez assister, sur demande, aux interrogatoires préalables, à toute séance de médiation, à la conférence préparatoire ou au procès.

La plupart de nos polices d'assurance responsabilité professionnelle exigent votre consentement préalable avant de régler une réclamation. Toutefois, votre consentement ne peut nous être indûment refusé si l'offre de règlement que nous avons reçue est raisonnable.

Si, selon les termes de votre police, la garantie souscrite fait l'objet d'une franchise, vous devez en verser le montant à Victor au moment où ce paiement est demandé.

Les fournisseurs de services

Nous utilisons le terme « fournisseurs de services » pour désigner notre groupe d'experts en sinistres et d'avocats spécialisés dans la contestation des réclamations présentées dans le cadre des programmes d'assurance de Victor. Ces professionnels travaillent en collaboration avec vous ainsi qu'avec l'analyste de sinistres au sein de l'équipe chargée d'assurer votre défense. Tout au cours du traitement de la réclamation, vous devez collaborer avec les fournisseurs de services à différentes occasions. Il est important de garder à l'esprit que ces fournisseurs de services ne prennent part qu'à la défense de votre réclamation. Ils ne sont aucunement impliqués à l'égard des questions portant sur la couverture d'assurance. Si vous avez des questions au sujet des garanties offertes par votre police d'assurance, veuillez vous adresser à un analyste de sinistres.

Le traitement des réclamations

Lorsque l'analyste de sinistres aura confirmé qu'il y a couverture sous votre police d'assurance quant à la réclamation déclarée, il désignera, en votre nom, une équipe chargée d'assurer votre défense.

Si la réclamation ne prend pas la forme de poursuite judiciaire, l'analyste de sinistres pourra donner le mandat à l'un de nos experts en sinistres de faire enquête et de travailler en collaboration avec vous afin de parvenir à une résolution satisfaisante. Si la réclamation se présente plutôt sous la forme de poursuite judiciaire, un avocat sera désigné et fera partie de l'équipe chargée d'assurer votre défense.

Vous serez appelé à jouer un rôle dans l'élaboration et la mise en place de la stratégie pour régler votre réclamation. Au fur et à mesure que celle-ci évoluera, l'avocat ou l'expert en sinistres assigné à votre dossier élaborera une stratégie de résolution satisfaisante, laquelle sera mentionnée dans ses rapports. Il vous sera possible de discuter de la stratégie et de formuler des commentaires tout au long de ce processus.

Les paragraphes qui suivent constituent un aperçu des principales étapes d'une procédure judiciaire. Si, au cours de votre défense, vous avez des questions au sujet de ce processus, n'hésitez pas à les poser à l'avocat chargé d'assurer votre défense. Vous pourrez également communiquer avec l'analyste de sinistres chargé de votre dossier.

Interrogatoires préalables

Chacune des parties à une poursuite a généralement le droit de se poser mutuellement des questions sous serment, par le biais de leurs avocats. Tous vos propos seront consignés par écrit et pourront servir de preuve quant à l'objet sur lequel ils portent.

Les interrogatoires sont parfois menés par écrit plutôt que verbalement. C'est ce qu'on appelle généralement des « interrogatoires par écrit ».

Requêtes interlocutoires

Dans certains cas, il pourra s'avérer nécessaire que, pendant le déroulement des procédures, votre avocat dépose une requête en vue de circonscrire les questions d'ordre juridique, voire même de faire rejeter la demande avant la tenue du procès. Une telle procédure se déroule au palais de justice, devant un juge. La preuve est habituellement présentée sous la forme de déclarations sous serment. Dans la plupart des cas, vous ne serez pas obligé d'assister à l'audition de la requête, mais vous devez déclarer sous serment être en accord avec cette requête. L'avocat vous expliquera la procédure à suivre bien avant le dépôt de la requête.

Conférence préparatoire

Il s'agit d'un procédé prescrit par le système juridique selon lequel les parties sont tenues de se présenter devant un juge dans le but de déterminer s'il est possible que la réclamation puisse faire l'objet d'un règlement. Il se peut que l'analyste de sinistres chargé de votre réclamation assiste à cette procédure avec l'avocat chargé d'assurer votre défense; votre présence sera toutefois nécessaire.

Médiation

Il s'agit d'une procédure ordonnée par le tribunal, exigée par la loi (donc obligatoire) ou facultative. C'est un mode de résolution des différends très courant et efficace au cours duquel un tiers s'emploie à faciliter le règlement d'une réclamation. En général, l'analyste de sinistres chargé de votre réclamation assistera aux séances de médiation en votre nom, avec l'avocat chargé d'assurer votre défense. L'analyste de sinistres pourrait vous suggérer d'y être également présent.

Procès

Le procès est une procédure judiciaire officielle se déroulant au palais de justice, devant un juge. Les avocats de chaque partie y présentent une preuve documentaire et testimoniale au moyen des témoignages sous serment. Dans la plupart des cas, on vous demandera de témoigner dans le cadre d'un contre-interrogatoire par l'avocat de la partie adverse sur la preuve présentée. La décision du juge peut faire l'objet d'un appel.

Arbitrage

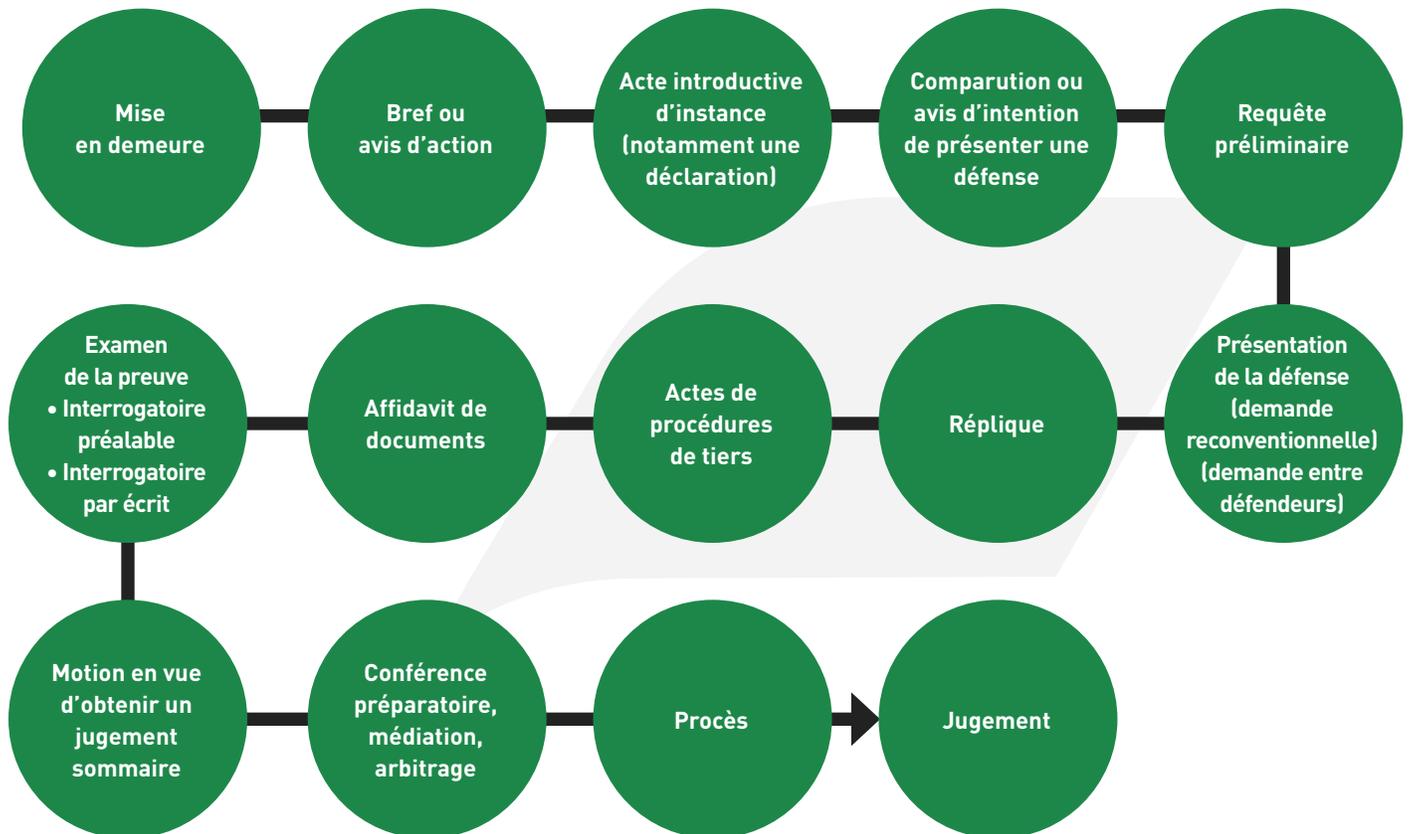
L'arbitrage constitue une solution de rechange à un procès. Il ne fait pas partie du processus judiciaire, mais répond plutôt à la volonté des parties de faire trancher leur différend à l'extérieur de ce système. En général, ce sont les parties qui choisissent les arbitres. L'arbitrage est un processus moins formel que le procès. La cause peut être entendue et tranchée par un seul ou plusieurs arbitres. Ceux-ci ont, habituellement, une certaine expertise de l'objet du différend et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle les parties leur confient un tel mandat. Les avocats des parties présentent la preuve documentaire et les témoignages sont faits sous serment, devant les arbitres. Les parties doivent accepter d'être liées par la décision des arbitres et elles n'ont habituellement pas le droit de porter cette décision en appel.

Nous sommes conscients des défis que pose le traitement des réclamations. Soyez assuré du soutien de nos professionnels expérimentés, à chacune des étapes du processus. Si vous avez des questions au sujet d'une réclamation ou d'une situation, veuillez communiquer avec le Service des réclamations pour obtenir des conseils en toute confidentialité.

Pour des exemples de réclamations types, veuillez visiter assurancevictor.ca/exemplesdereclamations.

Étapes d'une procédure judiciaire

Il s'agit d'un exposé des principales étapes d'une procédure judiciaire prescrites par la législation provinciale. Dans certaines provinces, le recours à la médiation est obligatoire, tandis que dans d'autres, il est facultatif.



La médiation et l'arbitrage peuvent être des solutions alternatives à la tenue d'un procès en vue du règlement de différends.

Visitez assurancevictor.ca pour en apprendre davantage.