



LA DÉCLARATION DES RÉCLAMATIONS

Que devez-vous déclarer et que devez-vous inclure dans votre réclamation?

Que devez-vous déclarer?

Les polices d'assurance responsabilité de Victor Canada exigent habituellement que vous avisiez par écrit le Service des réclamations de Victor de toutes les réclamations de même que de toutes circonstances pouvant donner lieu à une réclamation.

Qu'est-ce qu'une réclamation?

Dans la plupart des polices de responsabilité professionnelle émises par Victor, le terme « RÉCLAMATION » est un mot clé qui comprend des allégations verbales ou écrites formulées par le réclamant au cours d'une discussion, dans une mise en demeure ou dans le cadre d'un acte de procédure judiciaire, notamment toute acte introductive d'instance, toute déclaration ou toute requête. Si vous n'êtes pas certain que la communication que vous avez eue constitue une réclamation ou si vous vous demandez si une circonstance pourrait donner lieu à une réclamation, veuillez consulter votre courtier d'assurance ou appeler l'un de nos analystes de sinistres pour obtenir de l'aide.

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 de déclaration 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 la déclaration des réclamations, 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.

DÉCLARER UNE RÉCLAMATION À VICTOR

Votre police d'assurance exige que vous déclariez toute réclamation le plus rapidement possible après avoir appris son existence. La déclaration doit être par écrit et soumise à Victor :

par courriel :

reclamation.ca@victorinsurance.com

par la poste ou messagerie à l'adresse suivante :

Gestionnaires d'assurance Victor inc.
500-1400, place Blair Towers
Ottawa (Ontario) K1J 9B8
À l'attention du département des Réclamations

Que devez-vous inclure dans votre déclaration?

Le plus de renseignements possible, notamment :

- Si une poursuite est intentée, joignez-en une copie de l'acte de procédure initial, comme l'acte introductif d'instance, la déclaration ou la requête. Si possible, notez la date à laquelle les documents vous ont été signifiés.
- Si une poursuite n'a pas été intentée mais que vous avez reçu une mise en demeure, joignez-en une copie ainsi que les détails concernant la réception de celle-ci.
- Si vous apprenez l'existence de circonstances pouvant raisonnablement donner lieu à une réclamation, ou que vous avez reçu des indications verbales selon lesquelles une réclamation serait imminente, sous réserve des modalités et conditions de votre police d'assurance, l'avis envoyé à Victor devrait comprendre ce qui suit :
 - › Les raisons précises vous portant à croire qu'une réclamation découlera des circonstances ou des menaces verbales
 - › La nature et la date précises de l'erreur ou de l'omission alléguées ayant entraîné les circonstances
 - › Le préjudice ou les dommages allégués
 - › Les noms complets des réclamants potentiels ainsi que des assurés concernés
 - › Tous les détails quant à la façon dont vous avez appris l'existence des circonstances

Si vous savez qu'un sinistre s'est produit, veuillez transmettre les détails concernant ce sinistre, notamment le type de sinistre de même que l'endroit, la date et l'heure où celui-ci s'est produit.

La rapidité de la déclaration est un facteur crucial qui, dans certains cas, pourrait faire la différence entre le fait qu'une réclamation soit déclarée couverte ou non couverte. La plupart des polices d'assurance responsabilité de Victor sont des polices établies sur la base des réclamations présentées et déclarées. Cela signifie que non seulement la réclamation doit être présentée à votre rencontre, mais elle doit également être déclarée à Victor pendant la période d'assurance. Même dans le cas des polices établies sur la base d'événement, il demeure essentiel que Victor soit avisée le plus tôt possible après un sinistre. La rapidité de l'avis permet à l'équipe des réclamations de Victor de faire le nécessaire pour limiter la portée du sinistre, dans la mesure du possible.

Veuillez noter qu'au Québec, la procédure civile ne donne aux défendeurs qu'un délai extrêmement court pour répondre à une demande visant l'engagement d'une poursuite (soit 15 jours à compter de la date de signification). Par conséquent, il est impératif que vous nous transmettiez immédiatement tous les actes de procédure dont vous recevez signification et pour lesquels vous ferez appel aux garanties prévues aux termes d'une police d'assurance Victor. Nous

vous recommandons de nous faire parvenir directement de tels actes de procédure dès que vous les recevez. Veuillez accorder le même traitement aux mises en demeure.

Quand devez-vous déclarer la réclamation?

Aux termes des polices de Victor, vous devez généralement déclarer toutes réclamations et toutes circonstances pouvant donner lieu à une réclamation dès que possible après en avoir pris connaissance.

Un avis rapide est exigé par votre police et est même essentiel pour permettre au Service des réclamations de donner rapidement des conseils à l'assuré et de protéger adéquatement ses droits et intérêts en prenant les mesures appropriées le plus tôt possible. En outre, nous vous encourageons à communiquer sans délai avec nous car tout retard dans la notification d'une réclamation pourrait porter préjudice à la position de l'assureur et, du même coup, entraîner un refus de couverture.

Lignes directrices à l'intention des assurés – « Que dois-je faire quand je reçois une réclamation? »

- 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.
- Informez-en votre courtier et le Service des réclamations de Victor le plus rapidement possible.
- Ne discutez de la réclamation avec personne, tout particulièrement avec le réclamant ou l'avocat de celui-ci. Toute déclaration que vous pourriez faire pourrait être retenue contre vous et constituer un aveu de responsabilité, ce qui pourrait du même coup entraîner un refus de couverture aux termes de la police.

Si vous n'êtes pas certain de devoir déclarer ou non quelque chose à Victor, veuillez téléphoner au Service des réclamations pour obtenir des conseils ou pour discuter de tout cas de réclamation en toute confidentialité. Notre rôle est de vous venir en aide.

Si vous devez présenter une réclamation, consultez le document de Victor intitulé **Le traitement des réclamations**; il contient une mine de renseignements. Vous y trouverez de l'information sur les membres de l'équipe des réclamations et sur les différentes étapes d'une procédure judiciaire. 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.

Visitez assurancevictor.ca pour en apprendre davantage.