UNE RÉCLAMATION ? VOICI LA MARCHE À SUIVRE !

- Un outil pratique qui vous accompagne à chacune des étapes de gestion du sinistre
- Un guide explicatif pour faciliter votre compréhension de certains termes utilisés

MUTUELLE D'ASSURANCE EN ÉGLISE
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Une équipe dévouée toujours présente pour vous guider

1155, rue Metcalfe, 15e étage, suite 1562
Montréal (Québec) H3B 2V6

T 514 395-4969 | 1-800-567-6586
F 514 861-8921
www.cmae.ca

SERVICE D'URGENCE ET DE RÉCLAMATIONS (SUR)

1-855-395-2636

Appelez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

GUIDE EXPLICATIF pour faciliter votre compréhension de certains termes utilisés

Documents

AVIS DE RÉSERVE *(reservation of rights letter)*

En cas de refus par l'assuré de signer le formulaire de reconnaissance de réserve, l'expert en sinistre transmettra à ce dernier un avis de réserve si les faits dévoilés lors de l'enquête de l'expert en sinistre laissent planer un doute sur la recevabilité de la réclamation et que l'assureur souhaite procéder à une enquête plus approfondie. Ce document vous informe du droit de l'assureur de refuser la réclamation ou d'invoquer des exclusions prévues au contrat d'assurance.

CESSION DE CRÉANCE

Ce document autorise l'assureur à payer directement un fournisseur. Vous n'avez pas l'obligation de signer ce document.

DEMANDE D'INDEMNITÉ

Lorsque le règlement du sinistre aura été négocié, l'expert en sinistre pourra, dans certains cas, vous faire signer une demande d'indemnité qui indique les montants versés par l'assureur en vertu des protections incluses à votre contrat. Ce document est habituellement remis à la fin du processus de réclamation et résume l'entente globale.

DEVIS/ESTIMATION POUR TRAVAUX

Prenez connaissance du devis des travaux de réparation que l'entrepreneur ou l'évaluateur a préparé afin de vous faire approuver les travaux qu'il entend effectuer et les matériaux choisis (qui doivent être de même nature et qualité qu'avant le sinistre). Vous pouvez le demander avec une indication des prix détaillés.

INVENTAIRE DES BIENS

Pour réaliser son travail d'enquête, d'estimation et de négociation, l'expert en sinistre devra avoir l'inventaire de vos biens endommagés, détruits ou volés. Plus vite l'inventaire lui sera transmis, plus rapidement votre réclamation sera traitée. C'est à vous de le préparer et de vous assurer qu'il est complet. L'expert en sinistre pourra toutefois vous guider.

QUITTANCE

Une quittance est une confirmation de l'entente intervenue et atteste la décision du plaignant de ne pas poursuivre les procédures.

RECONNAISSANCE DE RÉSERVE

La reconnaissance de réserve, parfois appelée entente de non-renonciation (Non-Waiver Agreement), nécessite votre signature. En signant ce document, vous déclarez avoir été informé de la position de l'assureur et que ce dernier peut, éventuellement, invoquer des exclusions ou refuser de vous indemniser, et ce, même s'il poursuit l'enquête. Par ailleurs, vous n'êtes pas tenu de signer une reconnaissance de réserve, auquel cas une lettre d'avis de réserve vous sera envoyée.

Intervenants

AUTRES EXPERTS

Toute personne ou entreprise spécialisée dans un champ d'activité particulier. Peut être : un ingénieur, un architecte, un avocat, etc.

ENTREPRENEUR

L'entrepreneur est la personne ou l'entreprise qui effectue les travaux de rénovation après un sinistre.

ÉVALUATEUR

L'évaluateur est mandaté par l'expert en sinistre pour calculer le montant des dommages et estimer les coûts des réparations nécessaires pour remettre vos biens dans l'état dans lequel ils étaient avant le sinistre.

EXPERT EN SINISTRE

L'expert en sinistre est le professionnel mandaté par la MAE pour régler votre réclamation. Il est responsable d'enquêter sur la cause du sinistre, de déterminer si la perte est recevable en vertu du contrat d'assurance, d'estimer le montant des dommages et de négocier le règlement. Il est le chef d'orchestre du règlement du sinistre.

RESTAURATEUR APRÈS SINISTRE

C'est un fournisseur spécialisé dans les travaux d'urgence et de nettoyage visant à limiter les dommages.

Important

Avant de signer un document, n'hésitez pas à poser des questions. La personne qui exige votre signature doit être en mesure de le justifier et de vous l'expliquer clairement.

SINISTRE AFFECTANT **VOS BIENS**

*Mutuelle d'assurance en Église

LE RÈGLEMENT D'UNE RÉCLAMATION : LES GRANDES ÉTAPES (obligations et rôles de chacun)	Membre assuré	Expert en sinistre	MAE*	ACTIONS À EFFECTUER
1 Aviser les autorités civiles et la MAE	✔		✔	• L'assuré doit aviser le 911 (en priorité si nécessaire); • L'assuré doit aviser la MAE (Service d'urgence et de réclamations (SUR); service offert 24 heures par jour/7 jours semaine au 1 855-395-2636) qui assignera un expert en sinistre ou un conseiller juridique; • L'assuré doit nommer un responsable autorisé qui assurera un suivi tout au long du processus de réclamation.
2 Limiter les dommages et procéder aux travaux d'urgence	✔	✔		• L'assuré doit prendre les mesures nécessaires pour limiter les dommages et leur aggravation; • L'assuré ne doit jeter aucun bien endommagé ni ne faire aucune réparation permanente avant d'en avoir discuté au préalable avec l'expert en sinistre mandaté par la MAE; • L'expert en sinistre peut vous guider et vous suggérer les moyens à utiliser et les intervenants à privilégier; • Si des travaux d'urgence sont nécessaires, l'expert en sinistre devra s'assurer que le sinistré est informé de leurs impacts sur la réclamation, par exemple : « Les coûts sont-ils remboursables » ou « Est-ce sujet à une limitation (somme maximale remboursable) à votre contrat ». La franchise pourrait être applicable et, en cas de non-recevabilité de la perte, le coût des travaux d'urgence pourrait être à la charge de l'assuré.
3 Obtenir la déclaration et les renseignements relatifs au sinistre	✔	✔		• L'expert en sinistre seul ou accompagné d'un expert spécialisé recueille la déclaration de l'assuré et toute information nécessaire reliée à ce sinistre; • L'expert en sinistre doit fournir au sinistré l'information utile et nécessaire à la compréhension du dossier, par exemple les garanties et leurs limitations (franchise, exclusions, limites d'assurance, etc.).
4 Visiter et inspecter les lieux du sinistre		✔		• L'expert en sinistre est responsable d'évaluer la pertinence et la nécessité d'inspecter lui-même un sinistre. Il peut décider de mandater un spécialiste ou un fournisseur de services, par exemple : évaluateur, ingénieur, architecte, comptable, ouvrier spécialisé, etc.
5 Remettre à l'assuré l'avis de réserve ou lui faire signer la reconnaissance de réserve		✔		• Si un complément d'enquête est nécessaire ou s'il subsiste des préoccupations sur la recevabilité de la réclamation, l'expert en sinistre doit en informer l'assuré et lui remettre un avis de réserve ou lui faire signer une reconnaissance de réserve. L'enquête se poursuivra sans autres délais.
6 Déterminer la cause du sinistre et la recevabilité de la réclamation		✔		• L'expert en sinistre doit statuer lui-même sur la cause du sinistre. Il peut mandater un expert spécialisé ou un fournisseur de services pour l'aider dans sa recherche; • L'expert en sinistre doit fournir des explications à l'assuré durant tout le processus d'enquête; • L'expert en sinistre dûment autorisé par la MAE pourra aviser l'assuré dans le cas de la non-recevabilité de la réclamation.
7 Estimer l'étendue et le montant des dommages	✔	✔		• L'étendue des dommages recevables et les travaux qui en découlent sont ceux nécessaires à la remise en état des biens endommagés. L'expert en sinistre doit statuer sur le montant des dommages et doit également donner à l'assuré les explications quant aux calculs effectués (base de calcul et pourcentage de dépréciation) et à leurs impacts éventuels sur le règlement du sinistre; • Tout conseil et explication sur le règlement du sinistre doit être fourni par l'expert en sinistre, car ce dernier a une vue d'ensemble du dossier; • L'assuré pourrait être tenu d'obtenir des soumissions de fournisseurs de son choix, conformes au devis remis par l'expert en sinistre.
8 Négocier et conclure le règlement avec l'assuré	✔	✔		• L'expert en sinistre négocie le montant de l'indemnité, la dépréciation applicable, le remplacement ou la réparation des biens avec l'assuré selon le contrat d'assurance; • Dans le cas de divergences, la MAE pourra alors choisir d'intervenir.
9 Mandater les fournisseurs et superviser les travaux	✔	✔		• L'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer les garanties applicables et les limites des montants d'assurance à l'assuré et aux fournisseurs qu'il a mandatés; • À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, les fournisseurs mandatés par l'expert en sinistre doivent dans tous les cas rendre compte à l'expert en sinistre; • L'expert en sinistre veille au contrôle de la réclamation en s'assurant que l'étendue et la valeur des travaux des fournisseurs correspondent à son évaluation et que le cheminement de la réclamation suit le cours convenu.
10 Faire signer une cession de créance (facultatif)	✔	✔		• Le fournisseur de services peut faire signer une cession de créance à l'assuré concernant les services qu'il lui a rendus ou pour les biens qu'il lui a vendus. Par contre, l'expert en sinistre doit donner toutes les explications nécessaires à l'assuré quant aux conséquences d'une cession de créance sur le versement de l'indemnité.
11 Recommander à la MAE un règlement et obtenir l'autorisation de régler		✔	✔	• L'expert recommande à la MAE le règlement convenu avec l'assuré pour obtenir l'autorisation de procéder.
12 Paiement de l'indemnité			✔	• La MAE a 60 jours après la réception de tous les documents justificatifs pour procéder au paiement de l'indemnité. Dans certains cas, une indemnité provisoire peut être versée à la discrétion de la MAE.
13 Obtenir une demande d'indemnité	✔	✔		• Lorsque le règlement du sinistre aura été convenu, l'assuré devra signer une demande d'indemnité confirmant le règlement. Toutefois, l'expert en sinistre doit fournir toutes les explications nécessaires à l'assuré concernant celle-ci.

ÉVÉNEMENT POUVANT ENGAGER **VOTRE RESPONSABILITÉ CIVILE**

LE RÈGLEMENT D'UNE RÉCLAMATION : LES GRANDES ÉTAPES (obligations et rôles de chacun)	Membre assuré	Expert en sinistre	MAE	ACTIONS À EFFECTUER
1 Aviser les autorités civiles et la MAE	✔	✔		• L'assuré doit aviser le 911 (en priorité si nécessaire); • L'assuré doit aviser immédiatement la MAE (Service d'urgence et de réclamations (SUR)) dès : - la prise de connaissance d'un événement pouvant mettre en jeu la garantie en responsabilité civile; - l'avis verbal d'un plaignant; - la réception d'une mise en demeure ou d'une requête en justice; • Un expert en sinistre ou un conseiller juridique sera ensuite assigné.
2 Obtenir la déclaration et les renseignements relatifs au sinistre	✔	✔		• L'expert en sinistre recueille les informations et la déclaration de l'assuré; • Une enquête sera réalisée auprès de l'assuré, des témoins et du plaignant par l'expert en sinistre, un conseiller juridique ou tout autre expert mandaté par la MAE.
3 Déterminer la recevabilité de la réclamation		✔		• L'expert en sinistre pourra mandater un autre expert afin de l'assister pour enquêter sur la recevabilité des chefs de réclamation; • L'expert en sinistre ou un conseiller juridique mandaté par la MAE peut aviser l'assuré d'une négation de couverture partielle ou totale. Un cadre supérieur de la MAE pourrait également intervenir.
4 Établir la responsabilité des parties		✔		• L'expert en sinistre ou un spécialiste, tel un conseiller juridique mandaté par la MAE, peut établir la responsabilité des parties.
5 Négocier avec le réclamant ou ses représentants		✔		• L'expert en sinistre ou le conseiller juridique poursuit la gestion du dossier et négocie avec la tierce partie réclamante; • Cette étape peut se dérouler sur une longue période.
6 Recommander à la MAE un règlement et obtenir l'autorisation de régler		✔	✔	• L'expert en sinistre ou le conseiller juridique recommande à la MAE le règlement convenu avec le tiers; • Lorsque la cause est réglée, la MAE avise l'assuré du règlement final convenu avec le tiers et demande à ce dernier une quittance.