

Des questions au sujet de l'assurance?

Appelez-nous.

Colombie-Britannique, Saskatchewan et Manitoba
Sans frais : 1 877 772-3777, poste 222
Heures d'ouverture : L-V de 9 h à 16 h

Alberta et région du Nord
Sans frais : 1 800 377-6378
Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h

Ontario
Sans frais : 1 800 387-2880
Heures d'ouverture : L-V de 8 h à 17 h

Québec
Sans frais : 1 877 288-4321
Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h 30

Atlantique
Sans frais : 1 800 565-7189, poste 227
Heures d'ouverture : L-V de 8 h 30 à 16 h 30

www.ibc.ca
www.getintheknow.ibc.ca

 @InsuranceBureau

 [youtube.com/user/insurancebureau](https://www.youtube.com/user/insurancebureau)

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'association sectorielle nationale qui représente les sociétés privées d'assurance habitation, automobile et entreprise du Canada.



© 2013 Le Bureau d'assurance du Canada. Tous droits réservés.

Les renseignements contenus dans la présente sont offerts uniquement à titre éducatif et informatif. Pour déterminer si ceux-ci pourraient s'appliquer à sa situation, le lecteur devrait chercher à obtenir des conseils appropriés auprès de professionnels compétents.

01/13

VOUS PRÉSENTEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?



ASSURANCE → VISITEZ IBC.CA



La vie nous réserve parfois de mauvaises surprises et, si on est impliqué dans une collision ou si notre maison est cambriolée ou endommagée, on veut que notre vie revienne à la normale aussi rapidement que possible.

Si vous devez présenter une demande de règlement d'assurance, ces quelques conseils faciliteront le processus.



Automobile



Nous ne souhaitons à personne d'être impliqué dans un accident de la route, mais si cela vous arrive, voici ce que vous devez savoir :

- **Consignez tous les détails**; comment, quand et où la collision s'est produite, y compris l'heure, la date, le lieu, la vitesse, ainsi que les conditions météorologiques et routières. Prenez note du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone du conducteur, ainsi que du numéro de plaque de son véhicule, des noms et coordonnées de témoins impartiaux et des passagers dans l'autre voiture et de leurs blessures, le cas échéant. Si un policier est sur place, notez son nom et son numéro d'insigne.
- **Conservez les pièces justificatives et les détails relatifs à l'assurance**, notamment des photos, des factures de remorquage, les renseignements concernant l'assurance de l'autre conducteur (y compris le nom de sa compagnie d'assurance et le numéro de sa police). Si un agent de police vient sur le lieu de l'accident, il rédigera probablement un rapport d'accident, véhicule automobile. Consignez le numéro du rapport de police et, si possible, obtenez-en une copie.
- **Appelez votre assureur le plus rapidement possible**. Prenez soin de bien décrire les circonstances de la collision. Vous avez l'obligation de le faire.
- **Vous devez aviser par écrit votre compagnie d'assurance** immédiatement après la collision (en Ontario, dans un délai de sept jours).
- **Si vous présentez une demande de règlement à l'égard de pertes ou dommages à votre automobile, vous devez remplir une déclaration écrite (preuve du sinistre)** dans un délai de 90 jours. Si vous ne respectez pas ce délai, votre assureur pourrait ne pas être légalement tenu de vous indemniser.
- **Votre assureur déterminera, compte tenu des lois provinciales et d'autres facteurs, à qui revient la responsabilité de la collision**. Il vous indiquera les prochaines étapes pour faire évaluer les dommages et décider si l'automobile doit être réparée ou remplacée. Si votre véhicule a été volé ou vandalisé, vous ne serez indemnisé que si vous avez souscrit une garantie risques spécifiés, risques multiples ou tous risques..
- **Un spécialiste des règlements ou un expert en sinistres/évaluateur communiquera probablement avec vous pour examiner les dommages** causés à votre voiture. Vous pourrez parvenir à une entente concernant le montant de vos pertes ou dommages. Votre assureur déterminera également les modalités de réparation ou de remplacement, en fonction de votre protection.
- **Demandez à votre assureur si vous pouvez utiliser le garagiste de votre choix** pour réparer votre voiture. Assurez-vous que le garagiste respecte le prix et les spécifications convenus avec votre assureur.

Habitation



Nous espérons que vous n'aurez jamais à présenter de demande de règlement, mais si vous deviez le faire, voici ce que vous devez savoir :

- **Dressez la liste complète de tous les objets endommagés, détruits ou volés**. Si possible, joignez-y les preuves d'achat, reçus, rapports de police, manuels d'utilisation et garanties les concernant. Joignez également les photos que vous aurez prises des objets endommagés. Gardez les objets détruits, sauf s'ils peuvent vous blesser ou sont dangereux pour la santé. Il est conseillé de dresser un inventaire de la maison et de le mettre à jour régulièrement pour être bien préparé à l'éventualité d'une perte.
- **Appelez votre assureur dès que possible**. Vous êtes tenu de le faire. Décrivez-lui en détail les circonstances et les dommages en résultant. La plupart des compagnies d'assurance ont un service aux règlements de 24 heures. Gardez les coordonnées de votre assureur à portée de la main en tout temps.
- **Si votre maison devenait inhabitable, demandez à votre assureur quelles dépenses sont couvertes** et pendant combien de temps. Conservez tous les reçus et factures pour les frais supplémentaires de subsistance après votre sinistre.
- **Un spécialiste des règlements ou un expert en sinistres communiquera avec vous pour enquêter** sur les circonstances du sinistre, examiner tous les documents que vous lui fournissez et vous expliquer les prochaines étapes du processus.
- **Votre compagnie d'assurance vous demandera de remplir une déclaration dite « preuve de sinistre »**. Il s'agit d'un formulaire qui contient une liste des biens et objets qui ont été endommagés ou perdus, ainsi que la valeur ou le coût des dommages et des pertes. Vous devez signer et prêter serment que les déclarations que vous faites dans la preuve de sinistre sont véridiques. Si une de ces déclarations est fautive, votre assurance peut être annulée. Habituellement, la preuve de sinistre doit être remplie et retournée à votre compagnie d'assurance dans un délai de 30 jours.
- **Examinez votre police attentivement** pour connaître les franchises, les plafonds de garantie et les valeurs à neuf. Les compagnies d'assurance offrent généralement trois options pour les objets endommagés ou volés : les réparer, les remplacer ou vous les rembourser. Votre police exige que vous preniez des mesures pour limiter les dommages.
- **Demandez à votre assureur si vous pouvez choisir l'entrepreneur ou le fournisseur** pour effectuer les réparations, et si c'est le cas, quels montants seront versés. Assurez-vous que l'entrepreneur ou le fournisseur respecte le prix et les spécifications convenus avec votre assureur.