



JONES DESLAURIERS

INFORMATION ET PROCÉDURES SUR LES DEMANDES

Siège social

2375 Skymark Avenue
Mississauga, ON L4W 4Y6

Téléphone: 416.259.4625
Télocopieur: 416.259.7178
1.877.232.9996
www.jdimi.com

Contents

Introduction Contactez-nous	3
Procédures de réclamation Que devrais-je faire en cas de réclamation ? Que se passe-t-il ensuite ? Quelles informations dois-je fournir ?	4
Responsabilité Civile Générale Blessure à des personnes (non employés) ou dommages à la propriété d'autrui	5
Responsabilité automobile Responsabilité automobile et dommages matériels	6
Propriété, Transport, Interruption des affaires Réclamations pour incendie, tempête de vent, verre et vol avec effraction	6
Informations supplémentaires Nos objectifs de service Ajusteurs Accord de non-renonciation et avis legal Preuve de perte Sauvetage TPS	7



Introduction

Ce manuel présente des instructions générales pour le traitement des demandes de types de couverture, y compris :

Responsabilité Générale

Blessures à d'autres personnes (non employés) ou dommages aux biens d'autrui n'impliquant pas un automobile.

Responsabilité automobile

Blessure à des personnes ou dommages à des biens impliquant un automobile.

Propriété, Transit, Interruption d'Affaires

Dommages aux biens possédés causés par le feu, la foudre, la tempête de vent, l'ouragan, la grêle, l'explosion, les émeutes, les troubles civils, la fumée, les aéronefs, les véhicules terrestres, le vol, le vandalisme et les méfaits malveillants, ainsi que certains autres risques.

Toute perte assurée en vertu de polices autres que celles décrites ci-dessus, veuillez signaler par téléphone.

Ce manuel est fourni pour vous donner des instructions sur le signalement des réclamations et n'est pas destiné à répondre à toutes les questions qui peuvent surgir d'une situation de réclamation particulière. Veuillez lire toutes les instructions et vous y conformer autant que possible. Si vous avez besoin d'assistance de quelque nature que ce soit dans une situation inhabituelle, appelez le bureau de Jones DesLauriers Insurance Management Inc.

Contactez-nous

Demandes d'urgence :	1.866.440.4127
Réclamations après les heures d'ouverture :	1.866.440.4127
Clients de la Vieille République :	1.800.228.8046
Mississauga (Siège social)	T. 416.259.4625
Bureau du centre-ville de Toronto	T. 416.865.0131
Quebec Bureau	T. 514.447.8951
Port Hope Bureau	T. 613.689.1250
Oakville Office	T. 416.238.2024
Ottawa – Risk Balance Bureau	T. 613.225.3515
Ottawa – Binks Bureau	T. 613.226.1350
Collingwood Bureau	T. 705.444.0065
Toronto – Iberia Bureau	T. 416.532.5580
Toronto – Luso Bureau	T. 416.534.8455



Procédures de réclamation

Que devrais-je faire en cas de réclamation ?

1. Restez calme.
2. Assurez-vous que toutes les personnes impliquées sont en sécurité.
3. Appelez les services d'urgence, si nécessaire.
4. Assurez-vous que votre propriété est sécurisée. Ce point ne peut pas être suffisamment souligné ! C'est votre propriété et donc votre responsabilité.
5. Appelez rapidement Jones DesLauriers Insurance Management Inc. pour alléger tout problème concernant la couverture de votre police.

Les réclamations impliquant des blessures corporelles doivent être signalées immédiatement. Dans de tels cas, un rapport téléphonique est indispensable, suivi d'un rapport écrit.

Les réclamations impliquant une collision ou des dommages matériels doivent être faites dans les 48 heures. Un avis peut être donné par téléphone ou par rapport écrit.

Que se passe-t-il ensuite ?

Jones DesLauriers Insurance Management Inc. organisera l'envoi d'un expert en sinistres pour inspecter la propriété et recueillir des déclarations des personnes impliquées ainsi que de tout témoin. Il n'est pas nécessaire de se sentir menacé par cette personne. C'est son travail de rassembler toutes les informations pertinentes et de signaler l'incident à votre compagnie d'assurance. Si cette personne ne vous contacte pas dans les 24 heures, vous devriez informer Jones DesLauriers Insurance Management Inc.

Si quelqu'un que vous ne connaissez pas vous contacte au sujet de l'incident, faites-le nous savoir. C'est notre travail de garantir un traitement fluide de votre réclamation par la compagnie d'assurance.

Quelles informations dois-je fournir ?

Lorsque vous prenez des mesures concernant une réclamation, vous êtes responsable de prouver la perte ou l'événement ainsi que les faits et documents suivants :

- Assemblez les informations immédiates en suivant le formulaire de rapport approprié fourni.
- Les informations préliminaires doivent être suffisantes pour permettre à la compagnie d'assurance d'agir.
- Des informations supplémentaires peuvent être soumises plus tard à mesure qu'elles sont obtenues.

Formulaire de responsabilité civile :

Ceci sera utilisé pour les pertes accidentelles impliquant le grand public sur vos lieux ou découlant des opérations de votre entreprise. (Ceci ne s'applique pas à la responsabilité automobile)

Formulaire automobile :

Ceci sera utilisé pour les accidents survenant lors de l'utilisation des automobiles de l'entreprise (possédées ou louées). Tous les accidents doivent être signalés, peu importe à quel point ils semblent mineurs.

Formulaire de propriété :

Ceci sera utilisé pour les dommages ou pertes liés aux bâtiments, équipements et stocks.

Responsabilité Civile Générale

Blessure à des personnes (non employés) ou dommages à la propriété d'autrui

En cas d'accident, les étapes suivantes doivent être suivies, peu importe qui semble être responsable de l'incident :

1. Prenez immédiatement des mesures médicales d'urgence nécessaires pour les personnes ou les dommages à la propriété.
2. Ensuite, appelez rapidement Jones DesLauriers Insurance Management Inc. pour signaler l'incident.
3. Si une personne souhaite déposer une plainte, cette personne doit être assurée que l'affaire sera signalée à la compagnie d'assurance, et quelqu'un sera en contact avec elle sous peu. Si pressé, vous pouvez dire au demandeur de contacter Jones DesLauriers Insurance Management Inc.
4. Les points suivants doivent être respectés en cas de perte ou d'indication d'intention de déposer une réclamation de responsabilité :
 - **NE discutez PAS** des détails de l'assurance avec un demandeur.
 - **NE présumez PAS** ou n'admettez PAS la responsabilité ni n'offrez de payer une personne pour une perte ou des dommages.
 - **NE confiez PAS** la réclamation à un avocat.
 - **NE faites PAS** de déclaration, écrite ou orale, sur les détails de l'accident, sauf si cela est exigé par un agent des forces de l'ordre dûment identifié ou un représentant de Jones DesLauriers Insurance Management Inc. et/ou de la compagnie d'assurance.

La difficulté à se conformer aux « **À NE PAS** » tout en essayant de ne pas inciter un demandeur inutilement est pleinement reconnue. Cependant, tout manquement à la notification comme décrit, ou violation des interdictions énoncées, peut entraîner la perte de la couverture d'assurance disponible, nous devons donc compter sur la diplomatie et le tact de chaque personne impliquée dans le respect de ces instructions.

Bien que les individus aient leurs propres techniques pour traiter avec les demandeurs, en particulier lorsque les demandeurs sont des locataires, il est suggéré que la mauvaise volonté puisse être évitée en informant les demandeurs que votre bureau n'est pas autorisé à traiter les demandes d'assurance et que le demandeur sera contacté par des représentants autorisés. Assurez aux demandeurs qu'ils seront traités rapidement et équitablement, mais ne supposez pas de responsabilité ni n'acceptez de payer.



Responsabilité automobile

Responsabilité automobile et dommages matériels

1. Suivez les mêmes étapes que celles décrites dans la section Responsabilité Générale.
2. La police doit être avisée et demandée de se rendre sur les lieux de l'accident.
3. Les points suivants doivent être respectés en cas de perte due à des dommages matériels à la voiture :
 - **NE PAS** obtenir un véhicule de remplacement sans confirmation de couverture de votre assureur.
 - **NE PAS** commencer les réparations de votre véhicule à moins qu'une autorisation n'ait été obtenue.
4. Dans le cadre de l'assurance « **Sans faute** », il est important de déterminer qui était en faute dans un accident.

Propriété, Transport, Interruption des affaires

Réclamations pour incendie, tempête de vent, bris de verre et vol

1. Prenez des mesures de précaution pour éviter d'autres dommages et des pertes supplémentaires.
2. Appelez Jones DesLauriers Insurance Management Inc. et fournissez les informations suivantes :
 - Nom de l'assuré tel qu'indiqué sur la police
 - Emplacement du bâtiment assuré
 - Date, heure et comment la perte s'est produite
3. Si des réparations doivent être effectuées avant l'arrivée de l'expert, prenez des photos des dommages. Séparez les biens endommagés des biens non endommagés.

En cas de cambriolage ou de vol, appelez immédiatement Jones DesLauriers Insurance Management Inc.

1. Commencez à inventorier les dommages pour déterminer le montant de la perte.
2. Si une perte de verre en plaque survient après les heures normales d'ouverture, faites-le remplacer dès que possible. (Certaines entreprises de verre offrent un service d'urgence nocturne). Il vous incombe de prévenir toute perte supplémentaire due aux intempéries et/ou à une sécurité réduite.



Informations supplémentaires

Nos objectifs de service

La mission de Jones DesLauriers Insurance Management Inc. est de comprendre, d'innover et de résoudre, car vous attendez plus que de l'assurance. Vous pouvez faire confiance à nos courtiers indépendants pour leur expérience, leurs conseils qualifiés et indépendants, ainsi que leurs options. Nous travaillons dur pour comprendre vos besoins et vos risques et avons des relations indépendantes avec une vaste base de souscripteurs pour adapter nos services à vos besoins.

Ajusteurs

Après avoir établi que votre police couvre la perte, la compagnie d'assurance désignera un expert (soit un membre de son personnel, soit un expert indépendant engagé à frais) comme son représentant. Son principal travail est d'évaluer la perte et de parvenir à un accord avec vous. Essayez d'établir et de maintenir de bonnes relations avec l'expert, particulièrement lorsqu'une perte survient dans une succursale ou dans un pays étranger.

Accord de non-renonciation et avis légal

Dans certaines situations où la couverture peut être douteuse, au lieu de décliner la couverture, l'Assureur peut décider de procéder au traitement de la réclamation en vertu d'un Accord de Non-Dénégation, ce qui permet à l'Assureur de continuer à traiter les réclamations sans renoncer à ses droits de décliner toute responsabilité. Consultez Jones DesLauriers Insurance Management Inc. avant de signer.

Si vous recevez une Citation ou une Assignation en Dommages-intérêts, contactez immédiatement Jones DesLauriers Insurance Management Inc. pour obtenir des instructions. Une Citation doit être signée et remise en main propre à Jones DesLauriers Insurance Management Inc. ou à la Compagnie d'Assurance. Une Citation ne doit pas être envoyée par la poste sans d'abord en aviser Jones DesLauriers Insurance Management Inc. par téléphone. Le non-respect des instructions fournies par votre Courtier et/ou la Compagnie d'Assurance peut entraîner l'annulation de votre couverture d'assurance.

Preuve de perte

Ne vous attendez pas à un paiement immédiat de votre compagnie d'assurance. Une preuve de perte fournie par l'expert de Jones DesLauriers Insurance Management Inc. doit être complétée et signée avant le paiement. Selon les conditions statutaires de la police, l'assureur a 60 jours pour effectuer le paiement, cependant, la plupart des assureurs répondront sans délai injustifié.

Sauvetage

Les biens endommagés lors d'une perte (sauvetage) deviennent la propriété de la compagnie d'assurance. Ne jetez pas et ne donnez pas les biens endommagés. La compagnie d'assurance a le droit de les réparer ou de les vendre.

TPS

Les clients commerciaux seront invités à payer la TPS, en raison du fait que les compagnies d'assurance sont exemptées. Ils n'ont donc aucun crédit de TPS à appliquer. Les clients sont priés de payer à partir de leur compte de TPS.