

Zurich HelpPoint®



## L'Avantage Zurich

Un Service des sinistres qui vous remet rapidement sur les rails!



**Les assureurs  
de première  
classe se  
distinguent  
toujours dans  
les situations  
de sinistres.**

**Zurich s'engage à un service  
à la clientèle hors pair,  
à un contrôle efficace du  
coût des sinistres et à une  
performance de classe  
internationale.**





### **Vous pouvez compter sur Zurich en cas de sinistre**

L'équipe des sinistres Zurich force dès qu'on lui fait part d'un sinistre. Nous évaluons les sinistres sur-le-champ pour les traiter activement et le plus rapidement possible. Nous identifions d'emblée les conditions spéciales et, lorsqu'il est nécessaire, nous confions le travail à des spécialistes de produits ou de l'industrie en cause. Notre évaluation initiale nous permet d'assigner à votre sinistre la meilleure équipe qui soit pour en accélérer le règlement.

### **Forte collaboration alliée à une communication permanente**

C'est vrai qu'il est possible de gérer activement des sinistres à l'aide de ressources et de processus traditionnels, mais, certaines opérations complexes nécessitent une planification et une attention toutes particulières. Pour bien gérer ces comptes exceptionnels, nos directeurs administratifs des sinistres n'hésitent pas à collaborer avec tous nos souscripteurs et avec nos courtiers pour élaborer des stratégies personnalisées de règlement des sinistres et ce, avant même de recevoir un avis de sinistre.

### **Notre technologie est là pour vous servir!**

Nous avons automatisé tous nos sinistres pour pouvoir offrir un service inégalable à tous nos clients jusqu'à ce que leur sinistre soit réglé à leur satisfaction. Nos spécialistes peuvent accéder en temps réel à toutes les données électroniques de leurs dossiers-sinistres. Ainsi, nos experts en sinistres peuvent répondre à toutes vos questions concernant les sinistres.

### **Nos pratiques exemplaires sont synonymes d'efficacité et de qualité**

Nos pratiques exemplaires Zurich nous permettent d'offrir un service de qualité, une excellence technique sans pareille, un temps de réponse exceptionnel afin de garantir à tous nos clients des résultats supérieurs en matière de coûts. En intégrant les pratiques exemplaires éprouvées dans leur plan de performance individuel, les employés ont le sentiment que la responsabilité de mettre en œuvre les pratiques exemplaires leur incombe et, par conséquent, ils s'engagent à offrir le meilleur service qui soit!



# Pratiques exemplaires mises en œuvre

Nous appliquons nos pratiques exemplaires à tous les aspects du processus de règlement des sinistres à l'aide de solutions efficaces, professionnelles et économiques, de la déclaration initiale du sinistre jusqu'à son règlement définitif. Voici quelques pratiques exemplaires qui nous permettent de régler votre sinistre promptement et de concentrer tous nos efforts sur le rétablissement de vos opérations.

## Déclaration initiale

- Inscription et attribution le jour même de 95 pourcent des sinistres.
- Prise de contact avec le client dans les 24 heures (jour ouvrable) qui suivent la réception de l'avis de sinistre.
- Contact avec toutes les autres parties impliquées : fournisseurs de soins médicaux, témoins et demandeurs dans les deux jours ouvrables qui suivent l'avis initial de sinistre.
- Révision et traitement de toutes les factures dans les 14 jours ouvrables suivant leur réception.

## Enquête

- Enquêtes, supervision et documentation minutieuse et opportune des investigations relatives aux diverses parties (entre autres tous les témoins accessibles) avant d'établir les sommes à payer ou de déterminer la responsabilité du sinistre.
- Déclarations de sinistres obtenues, au besoin.
- Enquêtes approfondies sur place des sinistres complexes et autres, selon les besoins.
- Évaluation des possibilités de subrogation et de recouvrement de toutes les pertes applicables.
- Soutien technique et formation continue de tous nos experts en sinistres

## Évaluation des risques et établissement des provisions

- Évaluation et calcul du montant anticipé des pertes en se basant sur les faits connus.
- Établissement des provisions dès l'ouverture du dossier-sinistre et calcul du total qu'il faudra verser vraisemblablement pour toutes les pertes susceptibles d'être indemnisées.
- Évaluations régulières pour s'assurer que les provisions sont toujours suffisantes.
- Mise à jour des provisions au fur et à mesure des faits importants trouvés dans l'analyse des sinistres qui viennent modifier l'évaluation des sinistres.

## Experts spécialisés

- Services de soutien et d'orientation en permanence, au besoin.
- Assurer le service de plusieurs centres d'expertise spécialisés dans les secteurs suivants : l'environnement, la construction, les cautionnements et les litiges complexes pour régler les sinistres uniques en leur genre et/ou les sinistres importants.



**Nous appliquons nos pratiques exemplaires à tous les aspects du processus de règlement des sinistres**

### Gestion des litiges

- Responsabilité absolue de tous les aspects de la gestion des litiges.
- Promotion de l'esprit d'équipe entre les clients, les avocats-conseils et nos équipes de sinistres.
- Préparation des plans et des budgets relatifs aux cas litigieux.
- Gestion des frais de litige en ayant recours à un groupe d'avocats-conseils autorisés de Zurich, à un budget efficace et à un examen approfondi des litiges.

### Gestion stratégique des dossiers

- Établir des plans d'action stratégiques pour tous les sinistres.
- Surveiller et mettre à jour régulièrement les plans d'action et mettre en place une stratégie au fur et à mesure que les faits changent ou deviennent connus, afin d'assurer une résolution rapide des demandes d'indemnité.
- Mener toutes les négociations de règlements.
- Utiliser, au besoin, divers modes alternatifs de règlements de litiges rentables lorsque la loi le permet.

### Protocoles axés sur la clientèle

- Fournir à tous nos experts en sinistres l'accès en temps réel aux besoins particuliers des clients.
- Effectuer des vérifications distinctes des dossiers-sinistres et des examens annuels des opérations afin de s'assurer que tous les protocoles de traitement des risques spéciaux sont bien respectés.

**En présence de conditions spéciales, nous demandons à des spécialistes de produits ou à des experts de l'industrie en cause de gérer le dossier!**





**Pour déclarer  
votre sinistre,  
contactez-nous  
sans frais par  
téléphone, par  
télécopie, par  
courriel ou par la  
poste, 24 heures  
sur 24 et 365  
jours par année.**

# Des options de déclarations variées pour encore plus de facilité et une plus grande souplesse!

Il est crucial de déclarer votre sinistre rapidement pour pouvoir atteindre notre objectif commun qui consiste à résoudre les sinistres avec succès. Pour faciliter ce processus, nous avons mis sur pied cinq options de déclaration initiale de perte.

**Pour déclarer votre sinistre, contactez-nous sans frais par téléphone, par télécopie, par courriel ou par la poste, 24 heures sur 24 et 365 jours par année.**

Ces options nous permettent de faire tout notre possible pour vous faciliter la tâche au maximum.

Nos experts chevronnés travaillent sans relâche pour traiter votre sinistre **rapidement et professionnellement**, quelle que soit la façon dont vous nous avez signalé votre sinistre.

En cas de sinistre grave, un de nos experts vous contactera quelques heures après avoir reçu votre avis de sinistre.

S'il s'agit d'une perte non urgente, un expert communiquera avec vous dans les 24 heures.



**Courriel** : [claims@zurich.com](mailto:claims@zurich.com)



**Téléphone** : 866-345-3454



**Télécopie** : 877-977-8077



**Adresse postale** : Zurich, Service des sinistres  
À l'attention de : Nouveaux sinistres  
400, avenue University  
Toronto (Ontario) M5G 1S7



**En ligne** : visitez [www.zurichcanada.com](http://www.zurichcanada.com)  
Cliquez sur le bouton **Sinistres** en haut de la page pour télécharger le formulaire qui doit être transmis à Zurich par télécopie ou par courriel



**Zurich**

400, University Avenue, Toronto (Ontario) M5G 1S7, Canada  
416 586 3000 [www.zurichcanada.com](http://www.zurichcanada.com)

©Z-Choice, Zurich, Because change happenz et Zurich HelpPoint sont des marques déposées de Zurich Compagnie d'Assurances SA

Le présent dépliant passe en revue plusieurs types d'assurance et de services que Zurich Compagnie d'Assurances SA offre, au Canada, à tous ses clients admissibles. Votre police est le contrat qui décrit strictement l'étendue de votre protection. Les modalités de votre police qui sont mentionnées dans le présent dépliant résument les grandes lignes de votre protection et ne révisent ni modifient aucunement votre police.

©2011 Zurich Compagnie d'Assurances SA



*Because change happenz*®