

Qu'avons-nous réglé récemment?

Chubb Canada, Traitement des sinistres



La véritable mesure d'un assureur se détermine par la manière dont celui-ci répond à votre réclamation et la façon dont il la traite. Nous comprenons bien que lorsque vous souscrivez une assurance, vous achetez de la tranquillité d'esprit. Chez Chubb, le principe directeur en matière de traitement des sinistres a toujours été de traiter chaque client comme nous aimerions être traités si nous subissions la même perte : avec intégrité, empathie, rapidité, professionnalisme et équité. C'est la différence Chubb que nous offrons dans tous nos secteurs d'activités à travers le Canada, par le biais de nos bureaux de Montréal, Toronto, Calgary et Vancouver.

Voici quelques exemples de polices que nous offrons et des réclamations correspondantes que nous avons traitées et remboursées dernièrement :

| Type de couverture | Montant payé | Détails de la réclamation |
|---|--------------|--|
| Police vol et détournements - Clause d'assurance 1 : Dommages directs subis par un assuré à la suite d'un crime commis par un employé | 1 100 000 \$ | Notre assurée, une société cotée à deux bourses employant plus de 8 000 employés aux quatre coins du monde, a découvert qu'un employé commettait une fraude depuis 2009. L'employé en question ordonnait d'émettre des paiements non autorisés par l'assurée, via le processus de la paye. En 2009, l'employé était passé d'une succursale de la compagnie à une autre et, par l'intermédiaire du processus de paye, avait réussi à configurer un salaire périodique versé par son ancienne succursale, en plus du salaire payé par la seconde succursale. Pendant la transition, il s'était également accordé une indemnité de départ, ainsi qu'un boni et des dépenses de réinstallation. L'escroquerie fut découverte par un sonneur d'alerte lorsque l'employé accepta un nouveau poste à une troisième succursale. La demande d'indemnité présentée par notre assurée s'élevait à environ 1,25 M\$ CAD sur une période de 6 ans. Lorsque le sinistre fut signalé en juillet 2016, on confia le dossier à l'expert en sinistres de Chubb, spécialiste des réclamations en vols et détournements, qui se présenta rapidement aux bureaux de l'assurée et travailla avec les représentants de l'assurée afin de vérifier le montant réclamé. Chubb versa 1,05 M\$ (l'assurée avait une franchise de 200 000 \$) pour la perte subie, ainsi que 14 000 \$ pour les services d'un expert-comptable. Puisque l'expert en sinistres possédait de l'expérience en réclamations pour vols et détournements, aucun expert en sinistres indépendant ne fut embauché et Chubb fut en mesure de valider le montant réclamé dans le mois suivant la réception de la demande d'indemnité. L'assurée était très satisfaite de ce dénouement et remercia l'expert en sinistres pour son professionnalisme et la diligence dont cette dernière avait fait preuve tout au long du processus. |

| Type de couverture | Montant payé | Détails de la réclamation |
|---|--------------|---|
| Assurance des entreprises - Responsabilité civile des produits | 312 000 \$ | L'assuré de Chubb est un distributeur d'articles ménagers. Par un malheureux accident, une personne s'est brûlée en utilisant les mitaines à cause d'un défaut allégué. Une poursuite a donc été intentée aux États-Unis contre notre assuré, le fabricant, le vendeur au détail et un autre distributeur. La demanderesse réclamait des dommages-intérêts pour frais médicaux, perte de gains futurs ou de capacité de gains, souffrances et douleurs, ainsi que des dommages-intérêts au nom de son époux. Avec l'aide des avocats mandatés par Chubb en Californie, experts en responsabilité civile des produits, l'affaire passa des interrogatoires à une médiation et un règlement à l'amiable de 400 000 \$ USD fut négocié. D'après les termes de l'entente, chacun des codéfendeurs versa 100 000 \$ USD pour les dommages de la demanderesse. En plus du règlement de 100 000 \$ USD, Chubb assumait les frais de défense totalisant 180 000 \$ CAD. L'assuré était heureux de ce règlement réparti en quatre, et reconnaissant envers Chubb et les avocats mandatés par Chubb pour avoir réglé l'affaire rapidement et de manière équitable. |
| Assurance des particuliers - Résidentielle | 1 360 000 \$ | Notre assuré acheta une nouvelle résidence et entreprit des rénovations majeures dans la cuisine et les salles de bain et changea les fenêtres. Les rénovations étaient presque entièrement terminées : notre assuré avait prévu emménager dans la résidence pendant la semaine. Cependant, un violent incendie éclata dans le local électrique et causa d'importants dommages à la maison nouvellement rénovée. Puisque les rénovations étaient pratiquement complétées, l'assuré avait déjà vendu la résidence où il vivait. Peu de temps après le sinistre, Chubb négocia une entente pour assumer les frais de subsistance de l'acheteur qui était en congé prolongé, ce qui permit à notre assuré de rester dans son ancienne maison pendant que les réparations étaient complétées. Les dommages subis par la résidence étaient importants et totalisaient 1,3 M\$ (incluant le solde encore dû pour les premiers travaux de restauration et les frais de designers). L'assuré nous transmit un courriel élogieux pour remercier l'expert en sinistres de Chubb pour sa collaboration tout en gérant cette réclamation difficile. |
| Accident et maladie - Régime d'assurance maladie grave obligatoire | 10 000 \$ | Notre assurée, une employée couverte par le régime d'assurance maladie grave de son employeur, reçut un diagnostic de cancer du sein. Sur le coup, elle ne pensa pas qu'elle aurait besoin du bénéfice du régime de son employeur: elle ne prévoyait pas faire une réclamation puisqu'elle comptait sur le régime d'assurance maladie provincial et le régime d'assurance-invalidité de son employeur. Mais on trouva une importante tumeur. Cela signifiait que notre assurée aurait besoin d'une mastectomie bilatérale, de cinq séances de chimiothérapie et de cinq semaines de radiothérapie quotidienne. On estima qu'elle devrait s'absenter du travail pendant près d'un an, ce qui était bien plus que ce à quoi elle s'attendait. Elle n'avait également pas pensé à toutes les dépenses additionnelles qui commenceraient rapidement à épuiser le reste de ses économies. En vertu du régime d'assurance maladie grave, elle présenta à Chubb une demande d'indemnité pour ces frais additionnels qui totalisaient 10 000 \$ et l'intégralité du paiement fut approuvée en quelques semaines. Elle nous écrivit pour nous remercier : <i>«J'ai reçu le chèque seulement quelques semaines après mon diagnostic et j'ai pu le déposer dans un compte qui couvrira toutes les dépenses imprévues. Je suis extrêmement reconnaissante pour le soulagement et la sécurité financière additionnelle que cela m'a apportés.»</i> |

| Type de couverture | Montant payé | Détails de la réclamation |
|-------------------------------|--------------|--|
| Portfolio Avant-garde - Cyber | 80 000 \$ | Notre assurée, une société privée du domaine de la santé, fut poursuivie comme défenderesse dans un recours collectif pour atteinte à la vie privée. Les allégations portaient sur la perte de renseignements sur des patients par un tiers consultant qui s'était fait voler son ordinateur portable. On alléguait que l'ordinateur contenait des données non cryptées. D'après les allégations, l'assurée aurait été négligente et aurait failli à son devoir de diligence en ce qui avait trait à la supervision de son consultant, ainsi qu'à la collecte, l'enregistrement, la divulgation et la protection des renseignements personnels. On alléguait aussi que les lois provinciales sur la protection de la vie privée avaient été violées. Les dommages-intérêts réclamés dépassaient les 10 M\$, y compris une indemnité pour frais de surveillance, risque aggravé de vol d'identité potentiel, préjudice à la solvabilité et souffrance morale. Des dommages-intérêts punitifs furent également demandés. Chubb mandata des avocats spécialisés en cybersécurité et travailla avec l'assurée pour défendre vigoureusement ce dossier durant les étapes préliminaires, c'est-à-dire avant l'autorisation du recours collectif. Ils plaidèrent qu'un recours collectif n'était pas la meilleure procédure à adopter et qu'il vaudrait mieux entamer une poursuite administrative avec un spécialiste en protection de la vie privée qui se prononcerait sur chaque réclamation. Les deux parties préparèrent des preuves d'experts sur cette question et Chubb présenta une défense solide, affirmant que le tiers consultant devait être tenu responsable de tous les dommages, étant donné une clause d'indemnité dans le contrat entre notre assurée et le consultant. Le dossier fut réglé deux ans plus tard, avant toute autorisation de recours, pour plus de 700 000 \$. Le règlement fut payé par le tiers consultant et notre assurée n'eut rien à verser. Chubb assumait environ 80 000 \$ en frais de défense et l'assurée avait une franchise de 5 000 \$. |

Chubb. Insured.SM

Le nom commercial Chubb désigne les filiales de Chubb Limited qui fournissent de l'assurance et des services connexes. Pour consulter la liste de ces filiales, visitez notre site internet au www.chubb.com/ca-fr. Au Canada, Chubb exerce ses activités par l'intermédiaire de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance, et de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie. Les produits ne sont pas nécessairement offerts dans toutes les provinces ou tous les territoires du Canada. Aux États-Unis, l'assurance est souscrite par ACE American Insurance Company et les filiales de souscription de Chubb basées aux États-Unis. La présente communication n'est qu'un résumé des produits. La garantie réelle est régie par le libellé du contrat d'assurance émis. Chubb est le plus important groupe d'assurance IARD coté en bourse du monde. Présente dans 54 pays, Chubb offre des assurances de biens et de dommages aux particuliers et aux entreprises, des assurances accident et maladies complémentaires pour les particuliers, ainsi que de la réassurance et de l'assurance vie à une grande variété de clients. Chubb Limited, la société mère de Chubb, est cotée à la bourse de New York (NYSE : CB) et est incluse dans l'indice S&P 500. Rév. 01/2017