

# 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
<b>Fausse représentation et garanties</b> - Police d'assurance en cas de fausse représentation et garanties	750 000 \$	Chubb fournissait une couverture à un vendeur pour certaines déclarations faites durant la vente de son entreprise familiale. Au moment où les fonds mis en main tierce devaient être libérés, l'acheteur exigea 12 M\$, alléguant que le vendeur avait commis plusieurs violations à la convention d'achat et de vente (CAV). Notre assuré signala son sinistre à Chubb pour être couvert et les services de conseillers juridiques d'entreprises expérimentés furent retenus, tel que désiré par l'assuré. En l'occurrence, l'acheteur demanda que les fonds mis en main tierce de 5 M\$ ne soient pas libérés, ce qui affecta les projets de retraite de l'assuré. Il fut décidé que la question serait réglée par voie d'arbitrage, tel qu'indiqué dans la CAV. Après les interrogatoires préalables des représentants du vendeur, il fut déterminé que les arguments de l'acheteur étaient bien plus faibles que ce que l'on croyait. L'acheteur diminua donc sa demande de règlement à 1,5 M\$. Le jour des interrogatoires préalables des représentants de l'acheteur, une entente fut conclue pour 750 000 \$ et elle fut entièrement assumée par Chubb. L'assuré fut ravi que la question soit réglée et put s'occuper de ses projets de retraite.

Type de couverture	Montant payé	Détails de la réclamation
Environnementale - Responsabilité civile pour atteinte à l'environnement	400 000\$	Notre assuré livre du carburant sur des propriétés commerciales et résidentielles. L'un des conducteurs de l'assuré remplissait un réservoir à mazout résidentiel lorsque les propriétaires arrivèrent. Ceux-ci furent surpris de voir un camion-citerne, puisqu'ils avaient retiré leur réservoir plusieurs années auparavant. Le conducteur avait la mauvaise adresse et venait de verser 100 litres d'huile directement dans un plancher de terre. L'huile avait pénétré jusqu'à quinze mètres dans le sol et les propriétaires ne purent habiter la résidence pendant les cinq mois nécessaires à l'assainissement. L'assureur du propriétaire refusa de couvrir le sinistre, invoquant une exclusion du risque de pollution dans la police. Appréhendant le risque pour la réputation de notre assuré, Chubb organisa immédiatement les activités d'assainissement et aida les propriétaires à trouver un logement approprié. Le coût total de l'assainissement et de relogement temporaire des propriétaires s'éleva à environ 400 000 \$.
Assurance des entreprises - Nations Plus™ Liability Policy	150 000 \$	L'entreprise que nous assurons offre des services de sécurité et fut désigné comme défendeur dans une poursuite civile intentée par un particulier qui avait été arrêté et détenu par notre assuré. La poursuite alléguait qu'il y avait eu détention illégale, coups et blessures, et demandait 350 000 \$ en dommages-intérêts généraux (y compris la Loi sur le droit de la famille) et 100 000 \$ en dommages spéciaux ou punitifs. Chubb nomma un avocat plaçant d'expérience et travailla avec l'assuré et l'avocat pour défendre vigoureusement le cas pendant plus de quatre ans. Une semaine avant le procès, les demandeurs offrirent un désistement sans coûts et la question fut réglée pour les frais de défense uniquement. L'assuré était heureux de ce dénouement et reconnaissant que Chubb ait soutenu sa décision d'aller en procès. Il jugea que la situation était une victoire pour nous tous.
Biens des particuliers - Couverture Habitation et biens de luxe	450 000 \$	À cause d'un problème électrique, l'immeuble locatif de notre assuré a été la proie d'un violent incendie qui causa d'importants dommages. L'incendie fût si imposant que l'expert en sinistres pour le compte des assurés local, qui représente l'assuré moyennant des frais, offrit à l'assuré de signer un contrat, affirmant qu'il pourrait obtenir un meilleur règlement pour l'assuré. L'expert en sinistre de Chubb eu un premier rendez-vous avec l'assuré et lui expliqua le processus de traitement des sinistres de Chubb, dans le but de rénover la résidence à son état d'avant sinistre, ainsi que notre promesse Chubb, soit de traiter chaque sinistre avec intégrité et équité. Dans ce cas-ci, cela signifiait recourir à des ingénieurs en structure et à des évaluations basées sur les taux actuels de l'industrie. L'assuré décida de ne pas signer le contrat de l'expert en sinistres pour le compte des assurés local et de faire confiance à Chubb. Tout juste trois semaines après le sinistre, Chubb régla le sinistre pour environ 500 000 \$, incluant les montants pour les biens meubles et la perte de revenus de location. L'assuré et le courtier furent tous deux extrêmement satisfaits de l'efficacité et de la qualité du service de Chubb.

Chubb. Insured.<sup>SM</sup>

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 Web à l'adresse [www.chubb.com](http://www.chubb.com). 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. Fort d'une présence dans 54 pays, Chubb offre des solutions d'assurance vie et d'assurance de dommages pour particuliers et entreprises, des produits individuels d'assurance contre les accidents et d'assurance maladie complémentaire, ainsi que des services de réassurance à une clientèle diversifiée. 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. Ce document est strictement descriptif et est fourni à des fins d'information générale seulement. Les exemples de sinistres sont fondés sur des cas réels au Canada et aux États-Unis, un amalgame de cas réels ou des situations hypothétiques. Les montants de règlement représentent une estimation de la perte réelle et prévue ainsi que des frais de défense. Les faits peuvent avoir été modifiés pour préserver la confidentialité. Ces scénarios n'ont pas pour but d'interpréter une police donnée. La protection réelle dépend des circonstances particulières de la réclamation soumise et du libellé du contrat de Chubb souscrit (Rev 12/2016 Canada)