



Les demandes de règlement *et vous*

Si vous avez besoin d'aide pour vos demandes de règlement Trois-en-un^{MC}, contactez le Centre de soutien des sinistres du CDSPI. Notre mission consiste à vous faciliter autant que possible la tâche dans le processus de demandes de règlement.

Appelez-nous.

Téléphone : 1 800 561-9401 (sans frais) ou (416) 296-9401
Poste 5016

Télécopieur : 1 866 337-3389 (sans frais) ou (416) 296-8920

Courriel : cdspi@cdspi.com

Internet : www.cdspi.com/sinistres

Centre
de soutien
des sinistres
veillant sur vous



Canadian Dental Service Plans Inc.
155 Lesmill Road, Toronto, Ontario
M3B 2T8

Guide des prestataires
d'assurance Trois-en-un^{MC}

Centre
de soutien
des sinistres
veillant sur vous



RÉGIME D'ASSURANCE DES DENTISTES DU CANADA

Les demandes de règlement & vous

Un guide à l'intention des prestataires d'assurance Trois-en-un^{MC}

C'est un guide créé pour vous faciliter la tâche dans le processus de demandes de règlement. Il renferme des renseignements importants sur les mesures que vous pouvez prendre dans le but d'activer autant que possible le règlement de votre sinistre. Et, comme vous voudrez sans doute prendre note des détails essentiels concernant votre sinistre, ce livret prévoit un espace réservé à vos notes personnelles. Servez-vous-en pour enregistrer tous les noms, dates et autres faits importants se rapportant à votre sinistre.



Votre nécessaire pour demandes de règlement

Vous avez reçu un nécessaire pour demandes de règlement à la suite de l'avis de sinistre d'assurance Trois-en-un^{MC} annoncé. Ce nécessaire contient, outre ce guide, un imprimé des détails de la couverture Trois-en-un^{MC} (établie par Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada) dans le cadre du Régime d'assurance des dentistes du Canada et une lettre d'accompagnement indiquant le nom et le numéro de téléphone de l'expert d'assurance en charge de votre dossier. Vous y trouverez de même des renseignements sur un service gratuit et confidentiel de consultations — le Programme d'aide aux membres — à votre disposition dans cette période difficile.

Cette brochure est fournie à titre d'information générale. Les termes, dispositions et exclusions sont énoncés en détail dans les contrats d'assurance dont vous pouvez obtenir des exemplaires en vous adressant au CDSPI. Aviva, Compagnie d'assurance du Canada est l'assureur de ces contrats et elle seule est responsable des décisions concernant tous les règlements des demandes.

Table des matières

Le Centre de soutien des sinistres du CDSPI, prêt à vous aider	page 2
Votre expert d'assurance	page 3
Assurance Trois-en-un ^{MC} , procédure de demande de règlement	page 5
Programme d'aide aux membres	page 9
Rapport du sinistre d'assurance Trois-en-un ^{MC}	page 10

Le Centre de soutien des sinistres du CDSPI, *prêt à vous aider*

Peut-être avez-vous en ce moment une demande de règlement éventuelle se rapportant à votre assurance Trois-en-un^{MC}, qui prévoit les types de couvertures suivants — assurance du contenu, de la responsabilité civile des entreprises, des pertes d'exploitation et du bâtiment¹.

Soumettre une demande de règlement n'est parfois pas de tout repos. Ce qui explique pourquoi le Centre de soutien des sinistres a vu le jour.

Ce centre est là pour vous aider dans la mesure de notre possible lors d'un sinistre. Dans le but de vous faciliter les choses autant que possible, nous agissons à titre de liaison entre vous et l'assureur — Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada. Nous sommes à votre service pour répondre à vos questions sur le processus de demande de règlement et contacter pour votre compte la personne indiquée, si vous pensez que l'assureur ou l'expert ne s'occupe pas diligemment de votre dossier de sinistre. Rappelons toutefois que l'assureur est le juge de votre sinistre et, comme tel, c'est lui qui prend les décisions visant votre sinistre.

Le présent guide vous donnera un aperçu de ce qu'il y a lieu de faire en cas de demande de règlement d'assurance Trois-en-un^{MC}. Et si vous avez d'autres questions ou inquiétudes au sujet de votre sinistre, il vous suffit d'appeler, nous sommes toujours prêt à vous aider.

**Pour contacter le Centre de soutien
des sinistres, appelez**

1 800 561-9401 (san frais) ou (416) 296-9401
Poste 5016

Centre
de soutien
des sinistres
veillant sur vous

¹L'assurance du bâtiment est une couverture facultative que vous pouvez souscrire moyennant une prime additionnelle si vous êtes un dentiste propriétaire du bâtiment qui abrite votre cabinet dentaire.

Votre expert d'assurance

Dès que vous avez signalé votre sinistre d'assurance Trois-en-un^{MC} au Centre de soutien des sinistres, nous vous avons donné le nom et le numéro de téléphone de l'expert d'assurance désigné par Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada pour s'occuper de votre dossier. Si vous ne l'avez pas encore contacté, faites-le sans plus tarder. Vous trouverez les coordonnées de votre expert d'assurance dans la lettre d'accompagnement jointe à ce nécessaire pour les demandes de règlement. Inscrivez ces informations dans l'espace réservé à cette fin, page 10 du présent livret.

L'expert agit au nom de Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada. C'est une personne qui jouera un rôle important d'un bout à l'autre de votre demande de règlement. Cette personne vous fournira les formulaires qu'il vous faut pour présenter le sinistre à l'assureur. Et, si vous avez besoin d'aide pour remplir les formulaires, votre expert sera heureux de vous aider. Il examinera votre demande pour en déterminer la cause, évaluera la valeur de votre perte et fera des recommandations à l'assureur sur la façon de régler votre sinistre.



Négociations avec des tiers

C'est votre expert qui s'occupera également de toutes les négociations avec des tiers intéressés dans votre sinistre. Aussi est-il important pour vous de ne pas convenir d'un règlement, de ne pas prendre un sinistre en charge, de ne pas offrir de l'argent ni autre forme de réparations. Cela vous tentera peut-être d'essayer d'arrondir les angles avec la partie intéressée, mais en reconnaissant votre tort ou en convenant d'un règlement, vous risquez d'aggraver sérieusement votre cas, portant préjudice à votre sinistre et à votre couverture d'assurance. Tenez-vous-en, ni plus ni moins, à informer les tiers intéressés qu'un représentant indépendant les contactera bientôt pour le compte de l'assureur.

Dans le cas d'un tiers responsable de la perte ou du dommage causé à votre propriété, l'assureur est en droit de récupérer de cette partie tout paiement qu'il vous aura versé. Dans le cadre du processus de récupération, vous serez peut-être appelé à fournir des preuves ou à vous présenter au tribunal.



Assurance Trois-en-un^{MC}, procédure de demande de règlement

Il peut y avoir des demandes de règlement en vertu des couvertures prévues par l'assurance Trois-en-un^{MC} : contenu, pertes d'exploitation, responsabilité civile des entreprises et assurance du bâtiment¹. L'assurance Trois-en-un^{MC} couvre* (sous réserve des maximums stipulés) :

- les appareils d'équipement et l'ameublement dans votre cabinet contre le vol, l'endommagement ou la perte en cas d'incendie, de vandalisme ou d'autres incidents couverts (contenu du cabinet) de même que les actes déloyaux ou frauduleux commis par des employés dans l'intention de vous causer une perte (Détournements par des employés)
- vos frais fixes obligatoires et votre perte de revenu si un incendie ou autre risque couvert vous empêche d'utiliser votre cabinet (pertes d'exploitation)
- les frais juridiques occasionnés et approuvés et tous dommages (non punitifs) à payer en cas de blessure à autrui ou de dommages à la propriété d'autrui causés par un incident dans votre cabinet dentaire (responsabilité civile des entreprises=).
- la structure de votre bâtiment où se trouve votre cabinet (murs et toitures) et les annexes, appareils et accessoires sur les lieux de l'immeuble contre des risques, incendie et dommages par les eaux (assurance du bâtiment).

* Reportez-vous au contrat d'assurance pour les renseignements détaillés sur la couverture, notamment les limites de garantie

= Ne couvre pas les sinistres d'assurance responsabilité civile professionnelle

¹ L'assurance du bâtiment est une couverture facultative que vous pouvez souscrire moyennant une prime additionnelle si vous êtes un dentiste propriétaire du bâtiment qui abrite votre cabinet dentaire.

DEMANDES DE RÈGLEMENT D'ASSURANCE DU CONTENU DU CABINET, D'ASSURANCE CONTRE LES DÉTOURNEMENTS PAR LES EMPLOYÉS ET D'ASSURANCE DU BÂTIMENT

Détaillez votre sinistre

Déterminer l'étendue de votre sinistre est la première étape du processus de demande de règlement. Pour établir la valeur des articles perdus, volés ou endommagés, l'expert d'assurance aura besoin d'une liste complète de ces articles. Si vous tenez des dossiers à jour, s'il y a lieu, avec les noms des fournisseurs de chaque article, cela permettra à l'expert d'évaluer rapidement l'étendue de votre sinistre. Sinon, vous devrez partir de zéro pour reconstituer tout l'inventaire. N'oubliez pas que, vu le caractère minutieux et précis des renseignements requis, c'est un processus qui va prendre du temps.



Preuve de votre sinistre

Il vous incombe de fournir à l'expert une preuve de votre sinistre.

- Pour les sinistres portant sur le contenu, l'idéal serait de présenter des photos ou des vidéos montrant l'état des articles avant la perte, le vol ou l'endommagement. Soyez également prêt à fournir des factures ou reçus pour soutenir des achats importants comme les fauteuils de dentistes, les appareils radiographiques, les meubles et les systèmes informatiques et les installations fixes.
- Pour les demandes de règlement relevant de l'assurance contre les détournements par des employés, vous êtes tenu de justifier votre sinistre à l'aide de documentation, notamment relevés de compte et reçus de dépôt, bordereaux de journal comptable, correspondance et/ou rapport d'un comptable judiciaire. Le plan couvre jusqu'à concurrence de 1000 \$ pour les frais acceptables engagés aux fins de services approuvés fournis par des vérificateurs, des comptables ou des enquêteurs pour établir une preuve d'actes frauduleux ou déloyaux commis par vos employés. Néanmoins, il est utile d'obtenir un devis avant de commencer.
- Pour les demandes de règlement relevant de l'assurance du bâtiment, préparez-vous à fournir des déclarations sur les quand et comment est arrivé le sinistre, un inventaire des articles et, le cas échéant, des factures et reçus. L'expert d'assurance, aidé des autres spécialistes, des entrepreneurs par exemple, examinera

votre propriété pour évaluer le sinistre ou les dommages et les coûts de remplacement, réparations ou reconstruction.

Avant d'arriver à un règlement d'assurance du contenu ou du bâtiment

S'il vous faut remplacer rapidement un article couvert avant le règlement du sinistre d'assurance du contenu ou du bâtiment, mais vous ne disposez pas des fonds voulus, renseignez-vous auprès de l'expert sur la possibilité de recevoir un paiement provisoire pour couvrir le coût. Dans bien des cas, l'assureur émettra un versement temporaire pour vous aider à remplacer les objets requis rapidement.

Une fois que votre sinistre est approuvé

S'il est établi qu'un paiement d'assurance Trois-en-un^{MC} vous sera versé, l'expert voudra savoir si vous comptez remplacer les articles perdus ou endommagés ou (dans le cas des sinistres d'assurance du bâtiment) si vous acceptez un paiement au lieu de reconstruire, remplacer ou réparer les articles. Si vous décidez de remplacer les objets perdus, il vous faut soumettre à l'assureur un reçu pour chaque objet à remplacer. Si vous optez pour un paiement à la place, le montant sera déterminé en fonction de la valeur amortie de l'objet, au moment du sinistre.

SINISTRES PORTANT SUR LES PERTES D'EXPLOITATION

Pour ce genre de sinistre, il vous faut fournir à l'expert une preuve de perte de revenu et de vos frais fixes (notamment le loyer et les salaires des employés) pendant la durée du sinistre. Votre contrat de location, votre livre de rendez-vous, vos comptes à recevoir et les états des patients et des facturations sont entre autres les documents que votre expert devra examiner. Si certains de ces documents ont été détruits (lors d'un incendie du cabinet, par exemple), l'expert s'emploiera avec votre aide à reconstituer ces dossiers.

Si vous ne pouvez pas avoir accès à votre cabinet par suite d'un sinistre couvert, votre garantie Trois-en-un^{MC} couvrira les frais d'installation d'un cabinet temporaire jusqu'à la fin des travaux de restauration ou de reconstruction de la propriété endommagée ou détruite.



SINISTRES DE RESPONSABILITÉ CIVILE DES ENTREPRISES

Si vous avez reçu un avis de sinistre pour dommages couverts en vertu de la portion assurance responsabilité civile des entreprises de votre garantie Trois-en-un^{MC}, l'expert examinera soigneusement les circonstances entourant le sinistre pour déterminer s'il y a matière à poursuite. S'il faut un avocat, l'assureur en choisira un chevronné et en couvrira les frais. Par contre, si vous avez déjà pris votre avocat, veuillez en informer l'expert immédiatement qui déterminera s'il y a lieu d'en retenir les services et si les frais juridiques que vous avez engagés seront couverts par l'assureur. (N.B. : Il peut y avoir une réclamation sans action en justice par exemple dans le cas où d'autres locataires de votre édifice présenteraient contre vous des réclamations pour dégâts par les eaux.)

Retenez bien que l'expert s'occupe de toutes les négociations pour votre compte et qu'il vous tiendra au courant des grands déroulements. Encore une fois, nous vous recommandons de ne pas reconnaître de tort à qui que ce soit. Ni offrir d'argent ou autres formes de réparations à des tiers. Si vous recevez d'autres avis ou lettres se rapportant au sinistre, informez-en l'expert aussitôt que possible.



Programme d'aide aux membres

S'il vous arrive jamais d'avoir besoin d'aide devant le stress ou la perturbation entraînés dans votre vie par suite d'un sinistre, rappelez-vous que notre Programme d'aide aux membres offre des conseils gratuits et confidentiels dans des situations pareilles. Vous trouverez plus de détails sur ce service dans votre nécessaire pour demandes de règlement.



Rapport du sinistre d'assurance Trois-en-un^{MC}

Ce formulaire a été créé pour votre convenance afin de vous permettre de prendre note des détails importants concernant votre sinistre. Veuillez retenir que c'est à vous et non à l'expert de remplir ce formulaire.

Date et heure du sinistre _____

Lieu du sinistre _____

Date à laquelle le sinistre a été rapporté au CDSPI _____

Date et heure du rapport à la police (s'il y a lieu) _____

Nom de l'officier de police en charge de l'enquête _____

Plaque n° _____

Y a-t-il eu un constat de police ? Oui Non

Dossier de police n° _____

A-t-on fait appel aux pompiers? Oui Non

Noms de témoins _____

Date et heure de fermeture des bureaux _____

Date et heure de réouverture _____

Détails sur le sinistre/les pertes d'exploitation _____

Cause du sinistre _____

Valeur en dollars du sinistre (si connue) _____

Nom de l'expert _____

Numéro de téléphone _____

Date et heure du premier contact avec l'expert _____

Renseignements sur des tiers requérants

Nom _____

Adresse _____

Numéro de téléphone _____

Assureur du tiers _____

Police d'assurance numéro _____

Expert d'assurance du tiers _____

Autres détails _____

Nom _____

Adresse _____

Numéro de téléphone _____

Assureur du tiers _____

Police d'assurance numéro _____

Expert d'assurance du tiers _____

Autres détails _____

Nom _____

Adresse _____

Numéro de téléphone _____

Assureur du tiers _____

Police d'assurance numéro _____

Expert d'assurance du tiers _____

Autres détails _____
