



Processus de réclamation

Que se passe-t-il lorsque je sou mets une réclamation?

Nous mettons tout en œuvre pour faciliter votre accès à la justice. Notre processus de réclamation minimise le stress et l'incertitude en vous gardant en tout temps informé des prochaines étapes. Tout commence comme suit...



VOTRE ACCÈS
À LA JUSTICE



ÉTAPE 1 | Vous contactez l'assistance juridique par téléphone.

- L'assistance téléphonique est disponible de 8 h à minuit, 7 jours par semaine. S'il s'agit d'une urgence, un avocat est mis à votre disposition, peu importe l'heure.
- Le numéro de l'assistance téléphonique et votre numéro de contrat d'assurance se trouvent sur le certificat d'assurance et sur votre carte-portefeuille.
- Un avocat vous procure de l'aide juridique et vous explique les éventuelles mesures à prendre.

Remarque importante – Cet avocat ne donne pas d'information sur la couverture, ne prend pas de décision concernant la réclamation et n'examine pas des documents.

Si votre problème semble être couvert, l'avocat envoie votre dossier au service des réclamations de DAS.



ÉTAPE 2 | Des renseignements sont recueillis.

- L'expert en sinistres affecté à votre dossier communique avec vous par courriel ou au téléphone. Vous devez lui fournir tout document ou renseignement supplémentaire nécessaire pour l'aider à déterminer si la réclamation est acceptée ou non.



ÉTAPE 3 | Nous vous informons si votre réclamation est acceptée ou non.

- L'expert en sinistres prend la décision définitive d'accepter ou de refuser votre réclamation après avoir reçu toute l'information nécessaire, puis il vous appelle ou vous envoie un courriel pour vous informer.
- Si la garantie ne s'applique pas, vous pouvez tout de même contacter l'assistance juridique par téléphone pour obtenir d'autres renseignements juridiques.



ÉTAPE 4 | DAS tente d'abord de régler le litige.

- Selon la nature de votre problème juridique, notre expert en sinistres communique avec l'autre partie pour tenter d'en arriver à une résolution rapide et éviter de longues procédures.
- Tout règlement négocié par notre expert en sinistres vous est présenté et vous devez l'approuver avant son acceptation.



ÉTAPE 5 | Un avocat est nommé si DAS n'arrive pas à régler le litige.

- Vous traitez directement avec l'avocat désigné jusqu'à la résolution du litige.
- Notre expert en sinistres reste à votre disposition pour répondre à vos questions et veiller au traitement rapide et efficace de votre réclamation.
- Si une franchise s'applique, vous la payez directement à l'avocat désigné. Ensuite, l'assureur prend en charge tous les frais juridiques connexes jusqu'au budget approuvé ou jusqu'à la limite du contrat.



Processus de réclamation

Voici d'autres renseignements importants sur notre processus de réclamation :



1 | Définition du terme « date de survenance »

- Affaires civiles : la date de l'événement réel ou présumé donnant lieu à une réclamation. S'il y a plus d'un événement/incident survenant à divers moments et ayant la même origine, la date de survenance correspond à la date du premier de ces événements/incidents.
- Affaires criminelles : la date de l'incident ou la toute première date dans une série d'incidents liés pour lesquels vous êtes accusé d'une infraction criminelle.
- Contrôle fiscal ou appel d'une décision fiscale : la date à laquelle l'Agence du Revenu du Canada ou une autorité fiscale provinciale vous informe du début d'un contrôle fiscal ou vous envoie un premier avis de cotisation, un avis de nouvelle cotisation ou une détermination de l'impôt avec lequel vous n'êtes pas d'accord.



2 | Présentation d'une réclamation

- Vous devez nous aviser au plus tard 120 jours après la date de survenance ou au plus tard 120 jours après la date où vous avez eu connaissance ou auriez raisonnablement dû avoir connaissance du litige donnant lieu à la réclamation.
- La présentation d'une réclamation potentielle n'affecte pas la prime et met fin au délai de 120 jours.



3 | Perspectives raisonnables de succès

- Une réclamation est acceptée s'il est plus probable qu'improbable que vous recouvriez des pertes ou dommages ou que vous présentiez une défense avec succès (affaires civiles).
- En d'autres termes, vous devez avoir au moins 51 % de chance d'obtenir gain de cause.
- Cette pratique courante s'applique seulement aux affaires civiles et a pour but d'éviter les affaires frivoles.



4 | Votre courtier peut intervenir dans le processus de réclamation si vous y consentez

- Vous devez signer un formulaire de consentement à la divulgation d'information pour que votre courtier ait accès à des renseignements sur votre réclamation ou l'état du dossier.



5 | Nos pratiques exemplaires en matière de traitement des réclamations

- Une communication ouverte et rapide
- Une analyse des garanties et documents standardisés
- Un suivi en continu de votre dossier et des frais et charges juridiques
- Le client est placé au cœur de toutes nos activités



VOTRE ACCÈS
À LA JUSTICE