

Présenter une réclamation d'assurance à son courtier : le moment de vérité !

Il vous a sûrement été rappelé de vous assurer de la qualité des contrats d'assurance et les garanties et les clauses que vous devriez y retrouver en fonction de vos besoins, c'est-à-dire de vos biens et de vos activités.

Le moment de vérité survient lorsqu'on présente une réclamation à l'assureur. C'est vraiment à ce moment-là qu'on saura si les protections choisies sont vraiment adéquates. On peut avoir une excellente police d'assurance et se voir répondre par son assureur que la police ne s'applique pas parce qu'on n'a pas respecté certaines obligations que la loi ou l'assureur nous impose.

L'une des premières règles lorsque survient un sinistre est de donner un avis, écrit ou verbal, à son courtier d'assurance, dans les meilleurs délais possibles dès qu'on a connaissance de ce sinistre. Exemples - en assurance des biens : un incendie se déclare dans votre immeuble; en assurance de responsabilité : vous recevez une mise en demeure d'une victime qui vous avise de son intention de vous poursuivre pour un dommage que vous lui auriez causé accidentellement par négligence.

Une fois l'avis de sinistre donné, l'assureur est alors en droit de vous demander plus d'informations : les circonstances et la cause probable du sinistre, la nature et le montant des dommages. Vous devez également fournir à l'assureur les pièces justificatives. À défaut, vous devez attester, sous serment, la véracité de votre déclaration de sinistre. L'assureur doit alors payer l'indemnité réclamée, dans les 60 jours soit de la réception de la demande d'indemnité, soit des renseignements pertinents qu'il a demandés.

Quelques règles à suivre

- > En assurance automobile, les assureurs remettent à chaque assuré un constat amiable : il permet de prendre toutes les informations nécessaires à l'assureur, sans rien oublier.
- > Lors d'un incendie, il faut bien sûr appeler les pompiers avant son courtier d'assurance : la règle est que l'assuré a l'obligation de réduire sa perte au minimum et faciliter le sauvetage des biens qui font l'objet de l'assurance. Dans le cas d'un incendie, il faut aussi aviser son créancier hypothécaire, le cas échéant. Ne pas faire de réparation sans en parler avec son assureur ou son représentant.
- > Il est important de faire un inventaire des biens qui font partie de son patrimoine. Il ne faut pas attendre qu'un sinistre se produise pour faire l'inventaire, avec photos et pièces justificatives de la valeur. Il permet de présenter rapidement une demande d'indemnité et de recevoir son chèque plus rapidement. La règle de prouver la perte appartient à l'assuré.

Cet inventaire, il va sans dire, doit être conservé en lieu sûr ou même en duplicata en des lieux différents.

- > En cas de vol, vous devez faire rédiger un rapport de police et obtenir un avis de l'événement.

Un sinistre qui se règle bien par l'assureur est une source de satisfaction pour l'assuré, qui n'aura pas l'impression d'avoir payé une prime d'assurance inutilement.

Dans tous les cas, vous pouvez compter sur le soutien de votre courtier d'assurance qui vous prêtera main-forte si vous devez présenter une demande d'indemnité et vous orientera dans le processus de règlement.