



## CREECHURCH LANCE SON NOUVEAU SERVICE DES RÉCLAMATIONS À L'INTERNE

Steve West, Vice-président aux réclamations

DANS CETTE PUBLICATION

Nouveau—Service des Réclamations

Personnes-ressources chez Creechurch

Creechurch dans la Communauté

Exemples de Réclamations

www.creechurch.com

Alors que je m'apprête à finaliser l'implantation du nouveau service de traitement des réclamations chez Creechurch, je m'engage à offrir à notre clientèle un service de qualité hors-pair. Notre approche a pour but d'offrir un service ponctuel et de traiter les réclamations de façon proactive et avec compétence. Après tout, en période de difficultés économiques, nos assurés et nos courtiers s'attendent à maximiser la valeur des primes d'assurance.

Et de quelle façon, nous comptons répondre à ses attentes? Simplement en approchant toute demande de réclamation avec un esprit ouvert, en tenant compte des préoccupations de nos assurés, en évaluant les différentes facettes de leurs entreprises, et en travaillant de pair avec eux afin de résoudre amicalement les réclamations potentielles.

Pour ce faire, nous possédons une expertise en matière de traitement des réclamations des différents produits offerts par Creechurch. Nous avons accès à une panoplie d'experts en sinistres chevronnés qui sont non seulement qualifiés à examiner les faits, mais qui sont aussi aptes à comprendre les besoins fondamentaux de nos clients, ainsi que l'effet néfaste qu'aurait une réclamation sur leurs relations d'affaires ou professionnelles.

Notre premier item à l'ordre du jour était l'acquisition et l'implantation d'un système de gestion des réclamations à l'interne. Mission accomplie puisque nous sommes présentement en phase d'implémentation et prévoyons que nous serons entièrement opérationnels d'ici la publication de notre prochain Communiqué Creechurch.

Il s'agit d'un projet des plus excitants pour Creechurch. Alors que nous sommes à mettre en place notre service de traitement des réclamations, nous avons pensé vous fournir des exemples de réclamations qui pourraient être utiles à vous et vos clients et vous

aider à mieux comprendre nos produits (voir page 2).

Si vous avez des questions concernant notre philosophie ou si vous désirez discuter d'une réclamation en particulier, n'hésitez pas à communiquer avec moi au **(416) 777-6212**. Il me fera plaisir de vous rencontrer ainsi que les membres de votre équipe. Bien que ce communiqué est en français, je dois souligner que je ne suis pas bilingue. Toutefois, plusieurs membres de l'équi-

pe Creechurch sont bilingues et nous sommes en mesure de répondre à toutes vos demandes ou questions.

Pour toute réclamation urgente après 17h (EST) ou durant les fins de semaine et les jours fériés, veuillez composer :

**1-800-Adjust4 (1-800-235-8784)** ou communiquez avec Steve J. West, Vice-président aux réclamations au (416) 999-3697 (cellulaire).

55 avenue University, Bur. 550 Toronto, ON M5J 2H7  
T: (416) 601-2155 / F: (416) 601-2166  
E: info@creechurch.com  
www.creechurch.com

2001, avenue McGill College, Bur. 1701 Montréal, QC H3A 1G1  
T: (514) 350-4848 / Téléc: (514) 350-0843

### Personnes-ressources chez Creechurch

Anne Coppens, présidente	(416) 601-2155	acoppens@creechurch.com
Phil Baker, vice-président exécutif	(416) 777-6228	pbaker@creechurch.com

<b>Montréal</b>	<b>(514) 350-4848</b>	
Al Recio	poste 222	arecio@creechurch.com
Shane Neil	poste 223	sneil@creechurch.com
Barbara Vieux	poste 225	bvieux@creechurch.com

#### Service des réclamations

Steve West	(416) 777-6212	swest@creechurch.com
------------	----------------	----------------------

#### Assurance responsabilité pour la technologie de l'information

Rhea Turchinetz	(416) 777-6217	rturchinetz@creechurch.com
Myra Johnston	(416) 777-6209	mjohnston@creechurch.com
Michael Stewart	(416) 777-6206	mstewart@creechurch.com
Heather Shorten	(416) 777-6205	hshorten@creechurch.com

#### Assurance responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants

Maia Espejo	(416) 777-6221	mespejo@creechurch.com
-------------	----------------	------------------------

#### Sciences de la vie

Shane Neil	(514) 350-4848	sneil@creechurch.com
Wamda Thrush	(416) 777-6223	wthrush@creechurch.com

#### Responsabilité professionnelle

↳ des erreurs et omissions pour les risques divers, des risques de faute professionnelle médicale et des architectes et ingénieurs

Nancy Brady	(416) 777-6222	nbrady@creechurch.com
Maria Psillos	(416) 777-6207	mpsillos@creechurch.com
Nancy Quach	(416) 777-6220	nquach@creechurch.com

#### Assurance responsabilité civile générale, biens commerciaux/Sports & Loisirs

Jim Bly	(416) 777-6204	jbly@creechurch.com
Sean Valles	(416) 777-6216	svalles@creechurch.com

#### Marketing

Ian Clayton	(416) 777-6219	iclanton@creechurch.com
-------------	----------------	-------------------------

## Creechurch dans la Communauté

Grâce à la générosité de nos courtiers lors de nos tournois de golf de Montréal et Toronto en 2010, Creechurch a fait des dons à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants et à la Fondation des maladies du cœur du Canada. Nous sommes fiers d'être associés à des firmes de courtage qui partagent nos valeurs et voient l'importance de redonner à la communauté. C'est donc avec plaisir que nous continuerons à supporter ces deux organismes de charité.



## Exemples de réclamations

Les exemples de réclamations ci-dessous ont été créés par Creechurch pour aider nos courtiers et nos clients à mieux comprendre nos produits. Ils sont fournis à titre d'indication seulement. Vous devez vous référer à la police d'assurance pour les modalités, couvertures, conditions, et exclusions.

### EXEMPLE DE RÉCLAMATION—TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

L'assuré exploite une compagnie indépendante offrant des services de réseautage depuis plus de 10 ans. À la suite de modifications internes effectuées par son client, une deuxième base de données a été créée à l'insu de l'assuré.

Lors de l'installation d'un nouveau serveur, l'assuré n'a pas découvert cette nouvelle base de données ce qui a eu pour conséquence de ne pas être transférée au nouveau serveur. L'ancien serveur fut recyclé et la base de données, laquelle contenait des renseignements détaillés de facturation, a été détruite.

Le client a alors intenté des poursuites en dommages contre l'assuré s'élevant à plus de 250 000\$. Le litige n'est toujours pas réglé et les frais de défense payés à ce jour s'élèvent à plus de 20 000\$.

### EXEMPLE DE RÉCLAMATION—SCIENCES DE LA VIE (Instruments médicaux)

L'assuré est un fabricant d'instruments médicaux d'aide à la vie autonome, un instrument médical de classe 1 vendu par des marchands et distributeurs. Cet instrument est utilisé pour aider les patients dans leurs manœuvres journalières. La principale fonction de cet instrument est de faciliter le transfert du patient entre le lit et le fauteuil roulant ou la chaise d'aisance.

La réclamation implique un patient d'une résidence pour personnes âgées ayant divers problèmes de santé, incluant une tendance à tomber de son lit. Le patient fait une chute durant la nuit en essayant de rejoindre son fauteuil roulant et est retrouvé au matin sans vie à côté de son lit.

La famille de la victime intente des poursuites en justice contre l'assuré et le fabricant

ainsi que la résidence pour manque de surveillance. L'assuré s'est vu attribuer une partie de la responsabilité et la réclamation fut réglée à plus de 350 000\$. Il s'agit d'une réclamation de taille pour un simple instrument médical de classe 1.

### EXEMPLE DE RÉCLAMATION—ERREURS ET OMISSIONS POUR LES RISQUES DIVERS

L'assuré fournit des services de vérification, recrutement et gestion de la chaîne d'approvisionnement. L'assuré a demandé au réclamaire de recruter un chargé de projet pour la relocalisation de leurs installations de fabrication. L'assuré a présenté des candidats pour le poste de chargé de projet et le client a embauché un entrepreneur privé en conception de CVCA.

Durant la construction, un nombre de tuyaux a été installé sous le plafond, ce qui est contraire au code de Santé Canada ainsi qu'aux spécifications du réclamaire. Les tuyaux ont dû être relocalisés à l'intérieur du plafond afin de les rendre accessibles aux travaux de maintenance et réparation.

Le client a intenté des poursuites en dommages contre l'entrepreneur et l'assuré pour les travaux de réparation, ainsi que pour les délais encourus pour la relocalisation de leurs installations. Le réclamaire a accusé l'assuré de négligence à recruter un chargé de projet compétent. La réclamation s'est élevée à 70 000\$ en indemnité et à 35 000 \$ en frais juridiques.

### EXEMPLE DE RÉCLAMATION—FAUTE PROFESSIONNELLE MÉDICALE

Notre assuré fournit des évaluations médicales pour le compte de compagnies d'assurance. Le réclamaire a été impliqué dans un accident d'automobile et a subi des lésions graves aux tissus mous. La compagnie d'as-

surance a retenu les services de notre assuré pour fournir une évaluation de thérapie en réadaptation et développer un programme personnalisé en vue de redonner au réclamaire sa qualité de vie.

Le réclamaire souffrait d'autres conditions médicales préexistantes nécessitant l'approbation du programme proposé au préalable par le médecin de famille. L'une des composantes du programme consistait en un régime de conditionnement physique visant à accroître la force musculaire et l'endurance et à restaurer l'amplitude des mouvements. Lors d'une session d'entraînement, le réclamaire s'est effondré et est décédé de troubles cardiaques. La famille du réclamaire a intenté des poursuites auprès de multiples intervenants incluant la compagnie d'assurance, le médecin de famille et notre assuré.

Les frais de défense pour défendre la clinique médicale de notre assuré s'élèvent à ce jour à 56 000\$ et continuent d'augmenter.

### EXEMPLE DE RÉCLAMATION—ASSURANCES DES BIENS ET CONTRE LE VOL ET LES DÉTOURNEMENTS

L'assuré héberge un site web et ses revenus proviennent de la vente de publicité dudit site.

Une réclamation est survenue lorsqu'un employé a convaincu l'assuré qu'ils enregistraient des ventes substantielles en lui fournissant plusieurs contrats de ventes. Ces ventes permettaient à l'employé d'encaisser une rémunération. Les ventes se sont avérées fausses puisque les contrats étaient falsifiés.

L'assuré a communiqué avec la police et l'employé fut accusé. Une réclamation a été faite pour un montant de 5 000\$ sous la couverture des détournements par le personnel.

**Pensez Creechurch**  
**Une assurance intelligente**

La présente brochure est fournie à titre d'indication seulement et ne constitue pas un contrat d'assurance. Veuillez vous référer au libellé pour les modalités, conditions et exclusions. Toute soumission est sujette à des critères individuels de souscription.

