

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

PARTAGE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS



**CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES : PARTAGE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS



L'expert en sinistre est la personne physique qui, en assurance de dommages, **enquête** sur un sinistre, en **estime** les dommages ou en **négoce** le règlement. Il est le maître d'œuvre du processus complet de règlement d'un sinistre. Dans le cadre de ses responsabilités, l'expert en sinistre peut également être appelé à mandater un fournisseur ou un spécialiste pour exécuter une fonction découlant des activités qui lui sont exclusives, tout en demeurant déontologiquement responsable de l'exécution de celle-ci. Les fournisseurs et les spécialistes mandatés par l'expert en sinistre doivent s'en tenir à l'exécution de la fonction qui leur est demandée en se limitant à leur champ de spécialisation et ne pas intervenir autrement. Il appartient donc à l'expert en sinistre de bien circonscrire le mandat confié.

UN OUTIL POUR VOUS GUIDER

Découlant de la *Directive d'application de l'Autorité des marchés financiers en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*, la ChAD a conçu ce tableau qui présente les activités exclusives aux experts en sinistre et départage celles pouvant être exécutées par des employés au téléphone, des spécialistes et des fournisseurs de services, et ce, dans le respect de certaines conditions de la Directive de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Cet outil de référence vous sera fort utile dans votre pratique professionnelle de tous les jours, puisqu'il trouve application à tous les types d'experts en sinistre, soit :

- les experts en cabinet d'expertise en règlement de sinistres, y compris les représentants autonomes, mandatés par les assureurs (dits indépendants)
- les experts en cabinet d'expertise en règlement de sinistres, y compris les représentants autonomes, mandatés par les assurés (dits publics)
- les experts à l'emploi des assureurs (au téléphone, sur la route, réviseur, conseiller technique), jusqu'aux cadres de premier niveau
- les experts à l'emploi de cabinets de courtage
- les représentants ayant la mention « E » à leur certificat



Rôles et responsabilités

en expertise de règlement de sinistres

LÉGENDE

Exclusif à l'expert en sinistre



CAS D'EXCEPTION

Peut être effectué par un employé au téléphone autorisé à régler des sinistres en vertu de la Directive de l'AMFⁱ



Peut être effectué par un spécialiste ou un fournisseur de servicesⁱⁱ



ENQUÊTER UN SINISTRE

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :

COMMENTAIRES

Établir le premier contact avec l'assuré				
Faire signer le consentement pour la cueillette de renseignements				
Recueillir les renseignements relatifs au sinistre				
Obtenir la déclaration de l'assuré				1 L'expert en sinistre doit prendre la déclaration des assurés. Toutefois, une déclaration additionnelle peut être prise par un spécialiste tels un enquêteur spécialisé, un avocat, un comptable, etc.
Obtenir le témoignage ou la déclaration des tiers				2 L'expert en sinistre doit obtenir le témoignage ou la déclaration des tiers. Toutefois, une déclaration additionnelle peut être prise par un spécialiste tels un enquêteur spécialisé, un avocat, un comptable, etc.
Visiter et inspecter les lieux du sinistre				3 L'expert en sinistre est responsable d'évaluer la pertinence et la nécessité d'inspecter lui-même un sinistre. Par la suite, il peut décider de mandater un spécialiste ou un fournisseur de services pour lui faire rapport de ses constatations.
Prendre des mesures et des photos				
Mandater les fournisseurs et superviser leur travail				4 À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers. De plus, l'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer aux fournisseurs les garanties applicables et les limites des montants d'assurance.
Déterminer le respect des conditions du contrat par rapport au risque assuré				
Faire signer la reconnaissance de réserve				
Déterminer la cause du sinistre				5 L'expert en sinistre peut mandater un spécialiste ou fournisseur de services pour déterminer la cause du sinistre (par exemple un ingénieur), mais il lui revient de prendre la décision finale quant à la cause du sinistre (par exemple s'il reçoit plusieurs rapports d'ingénieurs).
Fournir à l'assuré les explications relatives aux protections d'assurance et aux actes accomplis lors de l'enquête				

ESTIMER LES DOMMAGES

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :

COMMENTAIRES

Estimer le montant des dommages				6 L'expert en sinistre peut confier l'estimation des dommages à un spécialiste ou fournisseur de services. De plus, la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> prévoit que l'estimateur au sens de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> n'a pas à être certifié. L'expert en sinistre demeure néanmoins responsable de prendre la décision finale quant au montant des dommages.
Établir la dépréciation d'un bien				7 L'expert en sinistre peut demander à un spécialiste ou fournisseur de services de déterminer la dépréciation d'un bien. Par contre, l'expert en sinistre doit prendre la décision finale quant aux dépréciations qui seront appliquées.
Mandater les fournisseurs et superviser leur travail				8 À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers.
Déclarer un bien perte totale				9 L'expert en sinistre peut demander à un spécialiste ou un fournisseur de services de déterminer si un bien est perte totale. Par contre, il revient à l'expert en sinistre de déclarer un bien perte totale et d'en autoriser le remplacement.
Fournir à l'assuré les explications relatives à l'estimation des dommages				10 Le spécialiste ou le fournisseur de services peut donner les explications relatives à son estimation des dommages. Tout conseil et explication sur le règlement du sinistre doit être fourni par l'expert en sinistre, car ce dernier a une vue d'ensemble du dossier.

NÉGOCIER LE RÈGLEMENT

Les fonctions découlant de cette activité sont notamment :

COMMENTAIRES

Établir la responsabilité des parties				11 Un spécialiste ou un fournisseur de services tel un conseiller juridique peut établir la responsabilité des parties.
Déterminer la recevabilité de la perte				
Décider de la dépréciation à appliquer au relevé des dommages				
Autoriser le remplacement d'un bien déclaré perte totale				
Autoriser le remplacement des biens en valeur à neuf				
Établir le montant de l'indemnité				
Mandater les fournisseurs et superviser leur travail				12 À l'exception du sinistré qui peut mandater et superviser ses propres fournisseurs, seul l'expert en sinistre peut mandater les fournisseurs. Il doit alors lui-même superviser le travail de ces derniers. De plus, l'expert en sinistre a la responsabilité de confirmer aux fournisseurs les garanties applicables et les limites des montants d'assurance.
Faire signer une cession de créance				13 Le fournisseur de services peut faire signer une cession de créance à l'assuré concernant les services qu'il lui a rendus ou les biens qu'il lui a vendus. Par contre, l'expert en sinistre doit donner toutes les explications nécessaires à l'assuré quant aux conséquences d'une cession de créance sur le versement de l'indemnité.
Recommander à l'assureur un règlement et obtenir autorisation de régler				
Réviser l'ensemble de l'enquête et autoriser le règlement				
Transmettre l'offre de l'assureur à l'assuré				
Donner les explications concernant les modalités du règlement et des dispositions qu'entend prendre l'assureur				
Négocier le règlement avec l'assuré				14 Un spécialiste ou un fournisseur de services tel un conseiller juridique peut négocier le règlement avec l'assuré. Un cadre supérieur de l'assureur pourrait également intervenir.
Conclure un règlement avec l'assuré				15 Un spécialiste ou un fournisseur de services tel un conseiller juridique peut conclure un règlement avec l'assuré. Un cadre supérieur de l'assureur pourrait également intervenir.
Faire recommandation de paiements à l'assureur				
Obtenir une demande d'indemnité et/ou quittance				16 Un représentant en assurance de dommages ou tout employé de soutien peut transmettre la demande d'indemnité et/ou la quittance à l'assuré pour obtenir sa signature. Toutefois, l'expert en sinistre doit fournir toutes les explications nécessaires à l'assuré concernant celles-ci.
Aviser l'assuré que l'assureur nie couverture				17 Un spécialiste ou un fournisseur de services tel un conseiller juridique peut aviser l'assuré que l'assureur nie couverture.

i Selon la Directive de l'AMF, un employé non certifié est autorisé à régler un sinistre dans la mesure où toutes les conditions ci-dessous mentionnées sont satisfaites :

- Ces activités sont effectuées sous la responsabilité et la supervision directe d'un expert en sinistre dûment certifié ; et
- Ces employés travaillent au téléphone et n'ont pas à se déplacer « sur la route » ; et
- Ces activités sont effectuées uniquement dans le cadre du traitement de l'un des dossiers suivants :
 - les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles ;
 - les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe ; ou
 - les dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$.

Pour de plus amples détails, consultez la Directive de l'AMF sur www.lautorite.qc.ca.

ii Sont des fournisseurs de services ou des spécialistes : l'estimateur automobile à l'emploi d'un assureur ou indépendant (incluant les centres d'estimation), l'estimateur à l'emploi d'un garagiste (Photo-Link, etc.), les ingénieurs, les restaurateurs après sinistre, les entrepreneurs de la construction, les évaluateurs, les nettoyeurs, etc.

An English version of this guide is available at chad.ca



999, boul. de Maisonneuve Ouest, bur. 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél. : 514 842.2591 ou 1 800 361.7288
Télec. : 514 842.3138

chad.ca

(Août 2009)