



Règlement des Sinistres

Services de règlement des sinistres de qualité supérieure

Chez CNA, nous nous efforçons de toujours offrir un excellent service de règlement des sinistres. Nos partenaires de distribution et leurs clients bénéficient de notre intégrité et de notre précieuse expertise du milieu.

5 raisons pour lesquelles vous pouvez vous fier au service de règlement des sinistres de CNA

1 Une approche proactive dans la gestion des sinistres – CNA reconnaît qu'en affaires, on ne saurait éviter tout sinistre. La complexité des activités exercées par vos clients nécessite un personnel du service des sinistres compétent et qui peut procéder rapidement au règlement des sinistres, réduisant l'incertitude et le stress qui bien souvent accompagnent un sinistre.

Nous soutenons nos partenaires de distribution en prenant contact avec la partie concernée dans les 24 heures suivant la réception d'une demande de règlement, et nous nous engageons à émettre une demande de paiement dans les 48 heures suivant le règlement d'un sinistre.

2 Un service à la clientèle de niveau supérieur – Nos représentants du service de règlement des sinistres peuvent aider à traiter les demandes de règlement de vos clients partout dans le monde. Afin de mieux répondre à leurs besoins à l'échelle locale, nous comptons des représentants du service de règlement des sinistres dans nos succursales à travers le Canada. Cette approche régionale nous permet d'offrir des normes de service plus élevées et des temps de réponse plus courts.

Notre engagement à mettre au point des systèmes et des outils performants a permis et continuera de permettre d'accroître notre efficacité quant à tous les aspects se rattachant au règlement des sinistres. Ceci comprend, entre autres, le partage de renseignements avec nos partenaires d'affaires où et quand cela est nécessaire.

Grâce à nos services de règlement des sinistres centralisés, il est possible de soumettre des demandes de règlement tous les jours 24 heures sur 24.

3 Soutien pour stratégies d'affaires – Fort d'un processus de consultation interne solidement établi, notre service de règlement des sinistres travaille en étroite collaboration avec nos services de souscription, de contrôle des risques, d'actuariat ainsi que d'autres services internes, permettant ainsi un meilleur partage des connaissances et des renseignements, ce qui ne peut être qu'avantageux pour nos partenaires d'affaires.

4 Accroître nos partenariats d'affaires – CNA est dotée d'un réseau d'experts en sinistres et de conseillers juridiques hautement qualifiés.

Notre forte présence à l'échelle locale nous a permis de développer des liens efficaces avec des conseillers juridiques et experts en sinistres locaux, nous permettant de nous familiariser avec la pratique locale des affaires. Nous sommes ainsi plus efficaces lorsqu'il est question d'assigner les personnes appropriées sur les lieux en temps utile. Cela nous aide également à mieux comprendre, du point de vue du client, toute l'importance que revêt une demande de règlement

5 Assurer le meilleur résultat possible lors d'une demande de règlement – Chez CNA, notre objectif est de procéder aux enquêtes requises pour les demandes de règlement soumises, d'évaluer le bien fondé de ces demandes, de

procéder au règlement, de façon équitable et rapide, ainsi que de communiquer clairement avec nos titulaires de police et partenaires de distribution.

Nous travaillons en collaboration avec vous pour élaborer des stratégies, prendre des décisions avec prudence et obtenir la meilleure issue possible dans le cadre du règlement d'un sinistre. Notre objectif est de faciliter le déroulement d'un processus, permettant de résoudre des demandes de règlement des plus complexes, sans heurt, en temps voulu et de manière équitable.

Dès réception d'une demande de règlement, nous assignons à chaque titulaire de police les professionnels de CNA spécialisés

dans le traitement de demandes de règlement, quelle qu'en soit l'importance ou la complexité. Ils possèdent l'expertise et les pouvoirs nécessaires pour traiter efficacement les demandes de règlement liées :

- aux marchandises
- à la responsabilité civile
- aux biens
- aux risques divers
- à l'assurance automobile (dommages corporels)
- à l'assurance automobile (dommages matériels)

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec votre souscripteur CNA local ou visitez cnacanada.ca.