



ASSURANCE JURIDIQUE

Comment faire une réclamation sous un contrat d'assurance juridique ?*

1) Demande d'information

- ▶ Lorsque l'assuré a une question d'ordre juridique, il appelle le service d'assistance de son assureur (ligne sans frais d'interurbain). Il s'identifie et parle à un avocat. Ce dernier lui donne l'information requise sur le champ ou dans les heures qui suivent si une recherche est nécessaire.

2) Décision de l'assureur d'accepter ou de refuser une réclamation d'assurance

Acceptation de la réclamation d'assurance

- ▶ Si des gestes juridiques doivent être posés et que la réclamation est jugée admissible en vertu du contrat d'assurance, l'avocat du service d'assistance autorise la réclamation.
- ▶ La réclamation ayant été jugée admissible, l'assuré retient les services de **l'avocat de son choix**. L'assureur ne recommandera pas d'avocat en particulier, mais pourra donner les numéros de divers services de référence pour trouver un avocat.
- ▶ Une lettre explicative est envoyée à l'assuré pour rappeler l'étendue de la couverture et confirmer la réclamation. L'assuré doit autoriser **l'avocat de son choix** à discuter de l'affaire avec l'avocat de l'assureur.
- ▶ En tout temps, **l'avocat choisi par l'assuré** reste le seul maître du dossier. L'avocat conclut une entente d'honoraires avec l'assuré/client. S'il prévoit facturer plus que le montant prévu par la couverture d'assurance, il doit en aviser son client.
- ▶ L'avocat envoie son compte d'honoraires détaillé à son client, avec copie à l'assureur. Certains assureurs peuvent verser des avances à l'avocat, notamment pour couvrir des frais d'expertise.
- ▶ L'assureur verse les honoraires dus en vertu de la couverture d'assurance.

Refus de la réclamation

- ▶ Si la réclamation n'est pas admissible, l'avocat en explique les raisons à l'assuré. Aussi, il donne par téléphone le plus d'information possible pouvant être utile à l'assuré. **Le dossier se termine à cette étape.**
- ▶ L'assuré pourra par la suite s'adresser à l'avocat de son choix à ses frais.

* Si un assuré s'adresse directement à un avocat avant que la réclamation soit acceptée, il serait opportun que l'avocat fasse les démarches auprès de l'assureur afin que son client puisse bénéficier de son assurance juridique.

Encouragée par :