

Services spécialisés en transport et en marchandises



La division des services spécialisés en transport et en marchandises de Sedgwick traite chaque année des milliers de réclamations pour le compte de clients autoassurés et d'assureurs aux États-Unis et au Canada. Nous avons mis sur pied une équipe expérimentée pour gérer ces réclamations et réduire les coûts, tout en offrant un service à la clientèle inégalé.

Notre équipe spécialisée offre un large éventail de solutions de règlement de sinistres. Parmi nos principaux services :

- Les enquêtes sur les lieux de l'accident
- Les enquêtes sur les dommages corporels graves et les accidents mortels
- Le transfert de sinistre et la validation des réclamations
- L'évaluation et le règlement des pertes totales
- L'inspection des risques divers et des chargements de marchandises, y compris les produits périssables, électroniques, etc.
- Les enquêtes sur les vols de chargements et les recherches par secteur
- L'atténuation des pertes de marchandises et d'équipement lourd / la maximisation de la récupération
- L'évaluation d'équipement lourd
- L'évaluation des dommages à la marchandise ou au conteneur lors du transport par chemin de fer pour le compte du transporteur
- Les accidents et les déraillements aux passages à niveau
- L'enquête et l'évaluation des dommages aux bâtiments et aux quais de chargement
- Les services de vérification
- L'historique des réclamations
- Le suivi des réclamations en ligne avec eConnect 2.0®

Un expert en sinistre est désigné pour gérer le programme de réclamations de chaque client et sert de point de contact unique pour toutes les demandes. Les responsabilités de l'expert en sinistre incluent le triage du dossier de réclamation, le suivi du dossier tout au long du cycle de réclamation et la pleine satisfaction de vos attentes en matière de traitement des réclamations et de gestion du programme. Il s'assure également que tous les paiements sont examinés et autorisés afin de respecter les normes comptables.

Notre réseau

Notre vaste réseau national compte plus de 75 experts en sinistre spécialisés en transport et en marchandises à l'échelle du Canada. Ils possèdent une expertise de l'assurance automobile et de leurs lois provinciales respectives en ce qui concerne les provinces avec l'assurance sans égard à la responsabilité et la responsabilité délictuelle (common law) et les provinces avec régime d'assurance gouvernemental. Le réseau américain est également vaste et regroupe plus de 250 experts en sinistre spécialisés et expérimentés dans le traitement des réclamations liées au transport aux États-Unis. Nous sommes en mesure d'intervenir où et quand vous le désirez.



Experts en sinistre au téléphone

Nous sommes également en mesure de traiter les réclamations relatives au transport à l'interne. Le cas échéant, les réclamations seront menées à terme par nos experts en sinistre au téléphone. Nos experts en sinistre route seront chargés d'exécuter les tâches en fonction des besoins.

Service de qualité supérieure

Notre équipe du centre d'appels utilise les technologies les plus récentes pour garantir un service à la clientèle de grande qualité. Les appels d'urgence après les heures ouvrables font l'objet d'une action immédiate et un contact rapide est établi dans tous les dossiers de réclamation. Notre équipe du centre d'appels observe les protocoles d'intervention d'urgence définis dans les directives de service du client.

Nous disposons de la technologie pour fournir des transferts d'appel assistés aux experts en sinistre, assurant ainsi à l'appelant une attention personnelle immédiate. Nous offrons nos services en anglais et en français. Nos services de réception des réclamations sont offerts en tout temps par courriel, par télécopieur ou en composant notre numéro sans frais 1-800-ADJUST4, 7 jours par semaine, 365 jours par année.

Nous maintenons un facteur de service téléphonique de 80/20 (80 % de tous les appels sont traités dans les 20 premières secondes) avec un taux d'abandon de 3 %. Nos rapports de gestion détaillés vous permettent de suivre le

volume d'appels, les appels abandonnés, les appels ayant reçu une réponse après le laps de temps prescrit et les niveaux de service.

Sedgwick peut faire l'écoute des appels entre nos agents et les appels entrants de manière aléatoire. Les chefs d'équipe peuvent se connecter et aider les gens lors des appels au besoin. Grâce à la formation et au soutien continu offerts par les superviseurs, nos agents sont outillés pour offrir un service de qualité.

Suivi des réclamations en ligne

Les clients peuvent accéder à notre système de réclamations exclusif en tout temps par l'entremise de notre portail Web sécurisé eConnect 2.0. Avec eConnect 2.0, les utilisateurs peuvent voir tous les aspects du dossier de réclamation, y compris les notes au dossier, les entrées de journal, les garanties, les directives, les déclarations et les renseignements sur les assurés. Seuls les utilisateurs autorisés du client et les experts en sinistre ou les responsables travaillant au dossier peuvent en visualiser le contenu. Les clients peuvent communiquer directement avec les experts en sinistre en envoyant un élément de journal directement au dossier. L'expert est invité à répondre et peut le faire dans le journal ou par courriel. Le système eConnect 2.0 respecte la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

Solutions spécialisées

Nous offrons également des services supplémentaires exigeant des compétences spécialisées, notamment :

- Les indemnités d'accident : Sedgwick dispose d'un programme spécialisé de réclamations en dommages corporels en assurance automobile pour l'Ontario, qui témoigne de notre connaissance de longue date des compétences spécialisées nécessaires dans ce domaine. Notre équipe comprend une unité interne ainsi qu'un réseau d'experts en sinistre route.
- L'assainissement de l'environnement : EFI Global apporte son aide lors de déversements liés au transport et propose une large gamme de services d'ingénierie, d'enquêtes sur les incendies et de services environnementaux. Ils sont prêts à intervenir à toute heure du jour ou de la nuit.
- Les enquêtes sur les incendies de véhicule : les enquêteurs d'EFI Global peuvent déterminer l'origine et la cause d'incendies de véhicules et se rendre sur les lieux d'un sinistre à l'intérieur de 24 heures. Ils examinent la scène, déterminent les faits et observent les lignes directrices de l'industrie afin de fournir des conclusions objectives.



Rapport de gestion des sinistres

La création de rapports précis et personnalisés peut vous aider à gérer votre programme et à réduire les coûts. Chaque aspect du dossier de réclamation est stocké électroniquement et accessible aux fins de rapports. Le client peut définir la fréquence des rapports ou les générer de façon ponctuelle. Le client peut créer des rapports personnalisés et définir des critères de données tels que le secteur d'activité, le type de sinistre, le montant des réclamations, l'emplacement et les pertes payées

Ordonnance de dédommagement et exécution de jugement

Dans certains cas, les tribunaux ordonneront à des criminels reconnus coupables de dédommager les victimes de leur crime. Les paiements ne sont pas toujours correctement suivis ou reçus. Nous travaillons avec un fournisseur externe formé à la mise en œuvre de l'exécution de dédommagements. Il aide à déceler les trop-payés, à réduire les fuites et superviser les activités pour assurer les meilleurs résultats possibles.

Formation et compétences techniques

Chaque expert des services spécialisés en transport et en marchandises est autorisé dans sa province et possède une expertise des exigences particulières de ce marché spécialisé de l'assurance. Nous proposons des formations aux experts en sinistre à différents niveaux de perfectionnement. Parmi les sujets :

- L'interprétation des garanties des polices d'assurance automobile, biens et responsabilité civile
- Comment enquêter, négocier et régler les dossiers de réclamations en assurance automobile, biens et responsabilité civile
- L'élaboration de notes au dossier claires, complètes et justifiant toutes les activités au dossier
- La formation continue pour eConnect 2.0
- La gestion de documents par courrier électronique
- Les directives concernant les déclarations et l'art de prendre des déclarations
- Les directives en matière de production de rapports afin de garantir que nos clients sont au courant des faits entourant le sinistre, des détails de notre enquête et des recommandations quant aux prochaines étapes de traitement du dossier
- L'enquête sur la fraude
- Les tendances émergentes en matière de modifications législatives et réglementaires

Sedgwick est également un ardent promoteur de l'Institut d'assurance du Canada. L'Institut est reconnu comme l'organisme à caractère éducatif du secteur de l'assurance. Les membres qui réussissent des cours précis peuvent obtenir les titres de Professionnel d'assurance agréé (PAA) et de Fellow, Professionnel d'assurance agréé du Canada (FPAA).



Solutions mondiales, expertise locale

Sedgwick peut vous aider à centraliser et à simplifier votre stratégie mondiale en matière de réclamations liées au transport et aux marchandises, et bien plus encore. Grâce à nos experts présents dans 80 pays et à une gamme complète de services dans les domaines de l'assurance de dommages, biens, maritime, des avantages sociaux et d'autres catégories d'assurance, nous avons la portée et les connaissances nécessaires pour répondre rapidement à vos besoins.

Pour en savoir davantage sur nos services spécialisés en transport et en marchandises, contactez :

T. 888.601.6228 **C.** claimsintake@sedgwick.com

Pour en savoir plus sur nos solutions intégrées et personnalisées, visitez [SEDGWICK.COM](https://www.sedgwick.com)