

# Votre guide sur les réclamations

Pour vous aider à rassembler les morceaux

## LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

**Notre équipe du service de l'indemnisation vous offrira le soutien nécessaire pour que votre vie revienne à la normale le plus rapidement possible. Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre :**

### 1 Un incident survient

Lorsque vous découvrez que vos biens ont subi un sinistre ou des dommages, il est important de soumettre une réclamation le plus rapidement possible. Vous ou votre courtier pouvez communiquer avec Wawanesa au moyen de notre portail en ligne, par téléphone ou par courriel pour amorcer le processus.

#### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

##### Lorsque vous constatez que vos biens ont subi des dommages

- Mettez-vous en sécurité. Prenez les mesures nécessaires pour votre bien-être et celui de votre famille.
- Essayez de mettre fin aux dommages ou d'empêcher qu'ils ne s'aggravent (sans compromettre votre sécurité).
- Si vous pensez qu'il s'agit d'un vol ou d'une activité criminelle, signalez l'incident à la police.
- N'essayez pas de réparer la cause du dommage, à moins que ce ne soit nécessaire. Votre équipe du service de l'indemnisation pourrait devoir inspecter le dommage.
- Conservez les reçus relatifs au matériel et aux services auxquels vous avez eu recours pour nettoyer les dégâts.
- Prenez des photos ou faites des vidéos des dommages.

Ce guide vous présente un aperçu de ce à quoi vous devez vous attendre lors du traitement de votre réclamation. Ces étapes peuvent varier selon les circonstances et les garanties prévues par votre police.



**Wawanesa**  
**Assurance**

Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
communiquezavecnous@wawanesa.com

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
ombudsman@wawanesa.com

## 2 Faire une réclamation

Nous recueillerons l'information dont nous avons besoin auprès de vous, puis nous assignerons votre réclamation à notre équipe du service de l'indemnisation.

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

#### Lorsque vous faites une réclamation

- La communication est essentielle pour que nous puissions faire notre travail pour vous, alors dites-nous quelle est la meilleure façon de vous joindre : par courriel, par téléphone ou encore par télécopieur. Veuillez communiquer avec votre équipe du service de l'indemnisation en cas de changement de coordonnées.
- Fournissez les documents demandés et remplissez les formulaires sans tarder. Cela aidera votre représentant des réclamations (« votre représentant ») à examiner votre réclamation le plus rapidement possible.
- Si vous n'êtes pas certain de ce que vous devez faire, veuillez communiquer avec votre équipe du service de l'indemnisation. N'hésitez pas à poser des questions.
- Votre équipe du service de l'indemnisation peut suggérer d'envoyer un entrepreneur à votre domicile pour prévenir des dommages supplémentaires. Nous pouvons recommander un entrepreneur de confiance faisant partie de notre réseau de fournisseurs privilégiés, mais vous pouvez également faire appel à l'entrepreneur de votre choix.

## 3 Votre équipe du service de l'indemnisation

Nous vous assignerons une équipe de professionnels pour vous aider relativement à votre réclamation. Selon votre situation, votre équipe du service de l'indemnisation peut se composer de plusieurs personnes différentes qui géreront votre réclamation en vous offrant le meilleur soutien possible, dans les meilleurs délais.

Peu de temps après notre première communication, votre équipe du service de l'indemnisation pourrait entrer en contact avec vous afin de mieux évaluer les dommages. Elle peut demander des photographies, planifier une visite ou recueillir d'autres renseignements qui l'aideront à comprendre les éléments particuliers de votre situation.

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

#### À propos de votre équipe du service de l'indemnisation

- Bien que chaque membre de l'équipe du service de l'indemnisation ait son propre domaine de spécialisation, vous pouvez poser des questions au sujet de votre réclamation à n'importe lequel d'entre eux ou composer le **1-844-929-2637**.
- Nous aimerions connaître votre expérience. Vous pourriez être invité à nous faire part de vos commentaires au sujet de l'expérience que vous avez eue lors du traitement de votre réclamation au début du processus, ainsi qu'une fois qu'elle aura été réglée. En nous faisant part de vos impressions, vous nous aiderez à améliorer notre service. Pour nous aider à vous offrir la meilleure expérience possible à l'avenir, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires en nous appelant au **1-844-929-2637** ou en nous envoyant un courriel à l'adresse [communiquezavecnous@wawanesa.com](mailto:communiquezavecnous@wawanesa.com).

## 4 Confirmer l'état de votre réclamation

Après avoir recueilli les renseignements nécessaires, votre équipe du service de l'indemnisation vous indiquera si votre réclamation est couverte par la police que vous avez souscrite auprès de Wawanesa. Si c'est le cas, votre réclamation sera traitée. Votre équipe du service de l'indemnisation vous tiendra également informé des prochaines étapes et vous permettra de poser des questions tout au long du processus.

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

#### Au cours du processus de réclamation

Votre équipe du service de l'indemnisation vous informera de ce qui suit :

- les reçus et les renseignements que vous devrez recueillir au cours du processus pour appuyer votre réclamation;
- la valeur de votre réclamation;
- les dépenses que vous devez vous attendre à déboursier, telles que la franchise;
- les options qui vous sont offertes, notamment la réparation, le remplacement ou un règlement en espèces.

## VIVRE UNE RÉCLAMATION

Votre équipe du service de l'indemnisation vous aidera à comprendre les dépenses liées à des difficultés, des inconforts majeurs ou des interruptions financières pouvant être admissibles au remboursement. En cas de doute, demandez des précisions à votre équipe du service de l'indemnisation. À titre d'exemple, vous pourriez être admissible au remboursement de ce qui suit :

#### Frais de subsistance supplémentaires

Veuillez parler avec votre équipe du service de l'indemnisation si vous devez vous reloger (à l'hôtel ou dans un logement à court terme), ou même faire garder vos animaux de compagnie durant les réparations de votre habitation. Votre équipe du service de l'indemnisation peut vous aider à comprendre les frais pouvant vous être remboursés. N'oubliez pas de conserver vos reçus.

#### Perte de valeur locative

Si vous louez un bien immobilier et que celui-ci subit des dommages, veuillez communiquer avec votre équipe du service de l'indemnisation. Dans certaines situations, il est possible que la totalité ou une partie du revenu de location perdu vous soit remboursée dans le cadre de votre réclamation. N'oubliez pas d'en informer votre équipe du service de l'indemnisation et de lui fournir une copie du bail du locataire ainsi qu'une confirmation du revenu de location.



**Wawanesa**  
Assurance

Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
[communiquezavecnous@wawanesa.com](mailto:communiquezavecnous@wawanesa.com)

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
[ombudsman@wawanesa.com](mailto:ombudsman@wawanesa.com)

## 5 Retour à la normale

L'équipe du service de l'indemnisation est votre partenaire, et nous sommes persuadés qu'elle est la mieux placée pour vous guider dans le processus de réclamation et pour vous aider à gérer rapidement et facilement cette situation. Nous sommes conscients que les attentes et les besoins de chacun sont différents, alors nous vous offrons les options suivantes :

- **Le remplacement ou la réparation par un membre de notre réseau de fournisseurs privilégiés** : notre réseau de fournisseurs privilégiés (« RFP ») de confiance vous facilitera le processus en travaillant directement avec Wawanesa. Les paiements leur seront versés directement, vous aurez donc moins de formalités administratives à remplir, moins de reçus à conserver et peu d'appels de suivi à gérer.
- **La réparation ou le remplacement par des fournisseurs de votre choix** : vous pouvez choisir vous-même les fournisseurs qui s'occuperont de la réparation ou du remplacement. Dans ce cas, vous paierez directement les frais, puis vous soumettrez vos reçus à votre représentant. Nous examinerons les reçus et, au besoin, nous inspecterons les travaux exécutés, puis nous vous rembourserons les services approuvés ainsi que les articles de remplacement, sous réserve des montants de garantie prévus par la police. Votre représentant demeurera votre partenaire et nous travaillerons avec vous à déterminer les éléments approuvés admissibles au remboursement.
- **Le règlement en espèces** : une valeur est attribuée à chaque réclamation et vous avez le droit de demander un règlement en espèces. Nous vous verserons un paiement forfaitaire (par chèque ou transfert électronique) et vous pourrez gérer la réparation ou le remplacement de votre côté. N'oubliez pas de conserver tous les reçus pour les travaux pertinents réalisés durant cette période, puisque vous demanderez peut-être un rajustement ou des fonds supplémentaires si les coûts de réparation ou de remplacement sont plus élevés que ceux qui étaient estimés initialement. Le règlement demeure assujéti aux montants de garantie.

## 6 Fermeture de votre dossier de réclamation

Une fois que les dommages ont été réparés, que les articles ont été remplacés ou que vous avez reçu un règlement en espèces, votre équipe du service de l'indemnisation sera en mesure de fermer votre dossier de réclamation. À cette étape, il est important que tout soit :

- **Achevé** : assurez-vous que les travaux sont achevés et que tous les éléments faisant l'objet de votre réclamation ont été remis en état et/ou remplacés. Vous devrez peut-être signer un formulaire *Demande d'indemnité*.
- **Contrôlé pour la qualité** : il est important que vous soyez satisfait de la qualité des travaux réalisés par les entrepreneurs et la main-d'œuvre (Wawanesa garantit les travaux réalisés par notre réseau de fournisseurs privilégiés).
- **À votre satisfaction** : nous voulons que vous soyez satisfait du service et de la qualité de l'évaluation, de la communication et du professionnalisme de votre équipe du service de l'indemnisation.

Une fois que votre équipe du service de l'indemnisation se sera assurée que ces étapes ont été suivies, nous communiquerons avec vous pour confirmer que votre dossier de réclamation a été fermé.

## 7 Vos commentaires nous importent

Après la fermeture de votre dossier de réclamation, vous recevrez peut-être un courriel ou un appel vous invitant à nous parler de votre expérience. Les renseignements que vous nous donnerez nous aideront à améliorer nos services de façon à vous offrir une meilleure expérience à l'avenir. Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires en nous appelant au 1-844-929-2637 ou par courriel à l'adresse [communiquerezvous@wawanesa.com](mailto:communiquerezvous@wawanesa.com).

Nous nous engageons à traiter vos préoccupations de manière rapide, efficace et professionnelle. Si votre réclamation a été refusée et que vous avez des raisons de croire qu'elle aurait dû être couverte, ou que vous avez une plainte à formuler quant au traitement de votre réclamation, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman à l'adresse [ombudsman@wawanesa.com](mailto:ombudsman@wawanesa.com) ou au 1-844-241-0229, ou vous pouvez consulter notre site Web pour de plus amples renseignements sur les plaintes et préoccupations.

Le présent guide fournit des renseignements généraux; chaque réclamation sera traitée en fonction de faits et de garanties spécifiques. Veuillez consulter votre police et communiquer avec votre courtier ou votre représentant si vous avez des questions.

## RÉSEAU DE FOURNISSEURS PRIVILÉGIÉS DE WAWANESA – GARANTIE DE SERVICE EN CAS DE SINISTRE

Nous travaillons avec un groupe d'entrepreneurs et de corps de métiers de confiance triés sur le volet qui font partie de notre réseau de fournisseurs privilégiés (RFP) et que nous pouvons recommander pour réparer vos biens tout en vous offrant la tranquillité d'esprit. Parmi ceux-ci, on compte des ateliers de réparation d'automobiles, des entreprises de remorquage, des agences de location de voitures et des entrepreneurs spécialisés. Ces fournisseurs peuvent nous facturer leurs services directement, et nous leur faisons subir des tests et des contrôles de la qualité réguliers. Nous garantirons la qualité des services de ces fournisseurs privilégiés.

## RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Une valeur est attribuée à chaque réclamation en fonction de votre police et des coûts de remplacement moins la dépréciation (état, valeur de revente, durée de vie normale et utilisation du bien avant l'incident).



**Wawanesa**  
Assurance

Service de l'indemnisation  
1-844-929-2637  
[communiquerezvous@wawanesa.com](mailto:communiquerezvous@wawanesa.com)

Bureau de l'ombudsman  
1-844-241-0229  
[ombudsman@wawanesa.com](mailto:ombudsman@wawanesa.com)