

# Guide sur les réclamations en cas de vol

Pour vous aider à rassembler les morceaux

## LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

**Comme chaque incident de vol est unique, votre représentant des réclamations (« votre représentant ») vous guidera et vous soutiendra dans le processus de règlement de votre réclamation. Notre priorité est de faire en sorte que votre vie revienne à la normale.**

### Les premières étapes

1. Signalez le vol ou le cambriolage à la police et notez le numéro de rapport d'incident qu'ils vous remettront.
2. Dressez la liste des objets volés et des biens endommagés. Veuillez en remettre une copie à la police.
3. Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez indiquer votre numéro de rapport de police.

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  
communiquerezavecnous@wawanesa.com

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

## Que se passe-t-il ensuite?

Une fois que nous aurons reçu votre réclamation, votre représentant communiquera avec vous pour recueillir de l'information sur l'incident, que l'on désigne également comme un « sinistre ». Nous vous demanderons de décrire ce qui suit :

- l'incident, le moment et l'endroit où il est survenu ainsi que la manière dont il est survenu;
- qui l'a commis, si vous avez cette information;
- les dommages qui ont été causés.

Si vous avez un rapport de police, veuillez le transmettre à votre représentant et faites-lui part de toute question ou préoccupation. Dans certains cas, nous pouvons envoyer un représentant vous rencontrer et examiner les dommages à vos biens.

## VOTRE HABITATION

Si vous devez agir pour prévenir l'aggravation des dommages à vos biens ou protéger votre habitation, deux options s'offrent à vous : i) vous pouvez réaliser des réparations temporaires vous-mêmes et soumettre vos reçus à votre représentant pour obtenir un remboursement, ou ii) votre représentant peut prendre les dispositions nécessaires pour faire faire les réparations en envoyant un entrepreneur sur les lieux.

## VOS BIENS PERSONNELS

Nous aurons besoin de votre collaboration pour déterminer la valeur des biens détruits ou volés. Si vos biens peuvent être réparés, nous prendrons les dispositions nécessaires à cette fin.

## DOCUMENTS QUE NOUS POURRIONS EXIGER

- Pour nous aider à évaluer la valeur des biens personnels volés, vous devrez inventorier vos biens perdus sur le formulaire *Liste des biens*. Vous devrez fournir une preuve de propriété et de valeur, comme des copies d'actes de vente, des factures, des évaluations, des emballages, des manuels du propriétaire ou des photographies. Au besoin, nous pouvons également faire appel à des évaluateurs professionnels afin qu'ils établissent la valeur de vos biens.
- Veuillez utiliser le formulaire *Liste des biens* pour inventorier les biens volés et conserver les reçus des articles de remplacement. Votre représentant a besoin de ces renseignements pour régler votre réclamation.
- Assurez-vous de conserver des copies des lettres ou des documents que vous nous envoyez pour vos dossiers.
- La réglementation exige que nous vous fournissions un formulaire *Demande d'indemnité* vierge. Votre représentant vous informera des exigences spécifiques du formulaire *Demande d'indemnité*.

## La police

### PERTES DE BIJOUX

Votre représentant travaille avec des soumissions fondées sur une évaluation ou une description de l'article et le montant versé sera établi en fonction de la soumission la plus basse. Vous pouvez, si vous le souhaitez, remplacer l'article auprès d'un bijoutier de votre choix. Les bijoux que vous ne souhaitez pas remplacer peuvent être remboursés selon leur valeur au jour du sinistre (veuillez vous adresser à votre représentant si vous avez des questions).

### APPAREILS ÉLECTRONIQUES

Si vos biens sinistrés comprennent des appareils électroniques tels que des téléviseurs et des ordinateurs, nous obtiendrons des soumissions pour des articles de remplacement identiques ou semblables au modèle et à la marque des articles endommagés. Si vous souhaitez obtenir un modèle de plus grande valeur, vous devrez payer la différence de coût.

## DITES-NOUS COMMENT COMMUNIQUER AVEC VOUS

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 représentant en cas de changement de coordonnées.



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

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

## BIENS IRREMPLAÇABLES

Aux termes de votre police d'assurance, pour certains types de biens personnels, seule la valeur au jour du sinistre est assurée. Ces biens comprennent les articles qui ne peuvent être remplacés par des articles neufs en raison de leur nature intrinsèque, par exemple :

- antiquités, œuvres d'art, tableaux, statues;
- articles commémoratifs, souvenirs, pièces de collection;
- biens qui ne sont pas en bon état ou en état de fonctionnement;
- biens qui ne sont plus utilisés pour leur fonction initiale.

## REPLACEMENT DES SERRURES

Votre police offre une garantie supplémentaire pour le remplacement des serrures. En cas de vol de clés, nous assumerons le coût de remplacement ou de reconfiguration de vos serrures (à notre gré), jusqu'à concurrence de 1 000 \$. Aucune franchise ne s'applique à cette garantie. **Ne s'applique pas aux résidences saisonnières.**

## MONTANTS DE GARANTIE PARTICULIERS

À moins que vous n'ayez assuré certains articles spécifiquement, des limites de garantie peuvent s'appliquer. Les articles les plus courants sont les suivants :

- bijoux, montres, fourrures, pierres précieuses, vêtements en fourrure;
- argent en espèces, y compris les cartes de paiement et les lingots;
- collections numismatiques;
- livres, outils et instruments appartenant à une entreprise (pendant qu'ils se trouvent chez vous);
- embarcations et équipement;
- pièces de rechange d'automobiles

## REPLACEMENT OU RÈGLEMENT EN ESPÈCES?

Si votre police prévoit une garantie valeur à neuf de vos biens, vous pouvez choisir de remplacer les articles ou de demander un règlement en espèces.

Voici les options qui s'offrent à vous :

- obtenir un règlement fondé sur la valeur au jour du sinistre; si vous remplacez l'article dans les 180 jours suivant la date de l'incident, nous vous rembourserons la différence entre le coût de remplacement et la valeur au jour du sinistre;
- acheter de nouveaux articles pour remplacer les articles perdus et produire les reçus correspondants;
- remplacer vos articles auprès de nos fournisseurs privilégiés, qui nous factureront les articles directement.

Lorsque vous remplacez des articles, vous devez soumettre des reçus pour obtenir un remboursement, et les articles doivent être remplacés par des articles de nature et de qualité similaires. Comme votre police prévoit une limite de temps pour le remplacement, il est préférable de le faire le plus rapidement possible.

Votre représentant peut vous fournir des détails supplémentaires sur ces options.

## RÈGLEMENT EN ESPÈCES

Vous pouvez choisir un règlement en espèces ou la réparation de votre bien. Si vous choisissez de ne pas faire réparer votre bien, votre règlement sera établi en fonction de la valeur au jour du sinistre ou du dommage. La valeur au jour du sinistre est calculée en déduisant la dépréciation (état, valeur de revente, durée de vie normale et utilisation du bien) du coût de remplacement. À votre demande, votre représentant vous fournira le calcul du montant du règlement.

## RÈGLEMENT ACCÉLÉRÉ

Vous pourriez être admissible à un règlement rapide si le sinistre que vous avez subi n'est pas complexe. Ces règlements sont offerts pour certaines réclamations et font l'objet de critères d'admissibilité. Adressez-vous à votre représentant pour obtenir de plus amples renseignements.



**Wawanesa**  
Assurance

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

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

## Normes de service à la clientèle

Votre représentant est à votre disposition pour vous aider et vous guider relativement à votre réclamation et aux garanties de votre police, alors n'hésitez pas à lui soumettre vos questions.

Nous souhaitons offrir un excellent service à la clientèle et du soutien à l'ensemble de nos titulaires de polices. Notre but est de vous répondre le mieux possible, tout au long du processus de traitement de votre réclamation. Le volume des réclamations varie considérablement en fonction des perturbations météorologiques, ce qui peut avoir une incidence sur notre temps de réponse. Dans de tels cas, nous vous remercions de votre patience.

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.



**Wawanesa**  
**Assurance**

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

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