



## Engagement en cas de sinistre

### **À nos clients**

Nous nous engageons à respecter des normes rigoureuses en matière de service à la clientèle et d'intégrité. Notre engagement novateur en cas de sinistre a été établi afin d'améliorer le service à la clientèle et de réduire l'incertitude lors de la présentation d'une demande de règlement.

Assurance automobile\* et habitation de groupe



## Notre Engagement en cas de sinistre promet ce qui suit :

- Services de consultation sur les sinistres :**  
Vous pouvez communiquer avec nous et nous poser des questions sur tout aspect d'un sinistre (tel un accident d'automobile ou un dommage causé à votre résidence). Nous répondrons à vos questions, confirmerons votre couverture, prendrons note des renseignements, et vous fournirons de l'information pertinente pour vous aider à déterminer si vous devriez ou non présenter une demande de règlement.
- Prestation d'un service efficace et respectueux :**  
Nos experts en sinistres sont disponibles jour et nuit, et forment l'une des meilleures équipes au Canada quant à la satisfaction de la clientèle.
- Réparations et remplacements de qualité :** Si vous présentez une demande de règlement, vous aurez accès à notre réseau de fournisseurs de premier choix pour faire réparer ou remplacer tout bien endommagé ou volé. Nous garantissons la qualité des produits et des services provenant de ces fournisseurs. Évidemment, vous êtes libre de sélectionner le fournisseur de votre choix.
- Amnistie en cas d'accident :** Nous sommes parmi les premiers à offrir la garantie Amnistie en cas d'accident. Si vous bénéficiez de cet avantage, votre premier accident responsable est pardonné et vos primes d'assurance automobile n'augmenteront pas.
- Comité de révision du service :** Si vous n'êtes pas satisfait de la décision prise quant à votre demande de règlement, vous pouvez soumettre votre dossier à notre comité de révision du service. Ce comité est composé de clients bénévoles, comme vous-même, et est unique au sein de l'industrie des assurances au Canada. Si le comité recommande de modifier le règlement d'un sinistre, nous suivons ses conseils.
- Frais assumés par le client :** Si vous décidez d'assumer les frais liés à votre propre sinistre, vos primes n'augmenteront pas et aucune couverture ne vous sera refusée à l'avenir en fonction des renseignements qui nous parviennent à ce sujet.

(Veuillez noter que certains types de sinistres entraînent l'ouverture d'un dossier d'enquête approfondi, notamment : tout sinistre ayant pu causer des préjudices corporels ou des dégâts environnementaux, tous les sinistres causés par l'eau ou tout évènement pouvant entraîner une poursuite juridique. Selon votre degré de responsabilité, votre tarification pourrait changer.)