

Foire aux questions pour les membres-assurés

Ouverture d'une demande de réclamation en ligne

Décembre 2021

Table des matières

1. Pourquoi devrais-je faire une demande de réclamation en ligne plutôt que par téléphone ou en personne?	2
2. Est-ce que je peux faire une demande de réclamation en ligne pour tous les types de réclamation?	2
3. Quel est le délai d'attente pour avoir un suivi lorsque j'ouvre une demande de réclamation en ligne?	2
4. Est-ce obligatoire de mettre certaines informations personnelles liées à mon sinistre dans mon Espace client?	2
5. J'ai fait ma demande de réclamation en ligne mais, finalement, je préférerais avoir un service uniquement téléphonique. Est-ce possible?	2
6. Comment puis-je ajouter de nouveaux renseignements ou faire des modifications à ma déclaration de sinistre en ligne?	3
7. Comment puis-je m'assurer que vous avez bien reçu ma demande de déclaration de sinistre en ligne?	3
8. Que dois-je faire si j'ai des questions concernant ma déclaration de sinistre en ligne?	3
9. Vais-je avoir accès à des documents en lien avec ma réclamation dans mon Espace client (devis de réparation, copie de chèque fait dans mon dossier, etc.)?	3
10. Comment puis-je annuler ma demande de réclamation en ligne?	3

Ouverture d'une demande de réclamation en ligne Foire aux questions pour les membres-assurés

1. Pourquoi devrais-je faire une demande de réclamation en ligne plutôt que par téléphone ou en personne?

Notre nouveau service de déclaration de sinistre en ligne vous permet d'ouvrir une demande de réclamation à tout moment, peu importe où vous êtes. Le processus est simple, efficace et personnalisé, et vous êtes guidé à chacune des étapes. Vous avez également accès à toutes les informations concernant votre dossier dans votre Espace client ainsi qu'à l'historique de vos réclamations des six dernières années.

Vous pouvez toujours faire une demande de réclamation par téléphone ou en parlant directement à une personne en mutuelle si c'est ce que vous préférez.

2. Est-ce que je peux faire une demande de réclamation en ligne pour tous les types de réclamation?

Non. Pour l'instant, seules les demandes de réclamation en assurance automobile et en assurance habitation sont accessibles en ligne. Vous pouvez toujours faire un autre type de réclamation par téléphone ou en parlant directement à une personne en mutuelle.

3. Quel est le délai d'attente pour avoir un suivi lorsque j'ouvre une demande de réclamation en ligne?

L'expert en sinistre attribué à votre dossier de réclamation vous contactera dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables suivant l'ouverture de votre demande de réclamation en ligne. Cependant, lors de périodes d'achalandage indépendantes de notre volonté, les délais pourraient être plus longs qu'à l'habitude.

4. Est-ce obligatoire de mettre certaines informations personnelles liées à mon sinistre dans mon Espace client?

La décision de divulguer les informations liées à votre sinistre vous appartient. Il n'y a aucune obligation de procéder de cette façon. Vous pouvez toujours faire une réclamation par téléphone.

5. J'ai fait ma demande de réclamation en ligne mais, finalement, je préférerais avoir un service uniquement téléphonique. Est-ce possible?

La déclaration de sinistre en ligne vous permet d'ouvrir votre dossier de réclamation de cette façon, mais le reste du processus se fera par téléphone avec votre expert en

sinistre qui vous contactera dans les 24 à 48 heures ouvrables suivant l'ouverture de votre demande.

6. Comment puis-je ajouter de nouveaux renseignements ou faire des modifications à ma déclaration de sinistre en ligne?

Après avoir fait votre demande de réclamation en ligne, vous recevrez une confirmation de la réception de celle-ci à l'adresse courriel que vous avez utilisée pour créer votre Espace client. Vous pouvez répondre à ce courriel afin de nous transmettre des informations, des documents ou des photos supplémentaires. L'expert en sinistre attribué à votre dossier vous contactera dans les 24 à 48 heures ouvrables suivant l'ouverture de votre demande. Vous pourrez également ajouter ou modifier certaines informations avec lui.

7. Comment puis-je m'assurer que vous avez bien reçu ma demande de déclaration de sinistre en ligne?

Vous recevrez votre confirmation à l'adresse courriel que vous avez utilisée pour créer votre Espace client après avoir fait votre déclaration en ligne.

8. Que dois-je faire si j'ai des questions concernant ma déclaration de sinistre en ligne?

Vous pouvez répondre directement au courriel de confirmation que vous avez reçu lorsque vous avez terminé votre réclamation en ligne. Cela enverra une notification dans votre dossier de réclamation afin que votre expert en sinistre puisse vous répondre adéquatement. Vous pouvez aussi contacter directement votre expert. Ses coordonnées se trouveront dans la section Mes réclamations de votre Espace client.

9. Vais-je avoir accès à des documents en lien avec ma réclamation dans mon Espace client (devis de réparation, copie de chèque fait dans mon dossier, etc.)?

Pour l'instant, seul l'avis de fermeture de votre dossier sera disponible dans l'Espace client. Il s'agit d'un environnement évolutif. Nous y apporterons des améliorations en continu.

10. Comment puis-je annuler ma demande de réclamation en ligne?

Vous devez contacter votre mutuelle pour l'annulation de votre demande.