

## La procédure de traitement des demandes de réclamation

NAGICO applique un processus de 5 étapes pour traiter les réclamations. Si vous êtes impliqué dans un carambolage multiple ou une collision simple, ou avez subi un incendie, une rafale ou une catastrophe naturelle, ou une blessure sur le lieu de travail, nous suivons le même processus pour traiter chaque réclamation, du début à la fin.

Voici ce que nous faisons:

### 1. Assignez la réclamation

Lorsque nous recevons votre demande, nous l'assignons à un professionnel des sinistres. Nous pouvons assigner plusieurs représentants et des professionnels externes indépendants en fonction de la complexité de votre demande; il s'agit de s'assurer que l'expertise nécessaire est utilisée pour respecter notre promesse d'un règlement équitable.

### 2. Prendre contact

Notre professionnel des réclamations vous contactera pour:

- Travailler les faits entourant votre dommage/perte.
- Revoir votre couverture.
- Expliquer comment votre réclamation sera traitée.
- Planifier un rendez-vous en personne.

### 3. Apprécier et évaluer

Votre professionnel des réclamations pourra alors:

- Déterminer si le dommage/la perte est couverte.
- Inspecter et documenter la perte.
- Interroger les témoins ou autres personnes impliquées.
- Prendre des photos et des échantillons (si nécessaire)
- Obtenir des rapports pertinents provenant de Tiers
- Évaluer votre demande

### 4. Conclusion et résolution

Nous visons à résoudre votre demande de manière rapide et équitable. Cela entraînerait l'une des opérations suivantes:

- Un paiement est effectué; ou
- Vous recevrez une justification du non-paiement suite à votre demande.

### 5. Fermer la réclamation

Une fois que nous avons conclu et réglé votre demande selon les termes de la police, nous fermons la demande.