

## La procédure de traitement des déclarations de sinistres

NAGICO applique un processus de 5 étapes pour traiter les sinistres.

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 sinistre, du début à la fin.

Voici ce que nous faisons :

1. **Assignez le sinistre.** Lorsque nous recevons votre demande, nous l'assignons à un professionnel des sinistres. Nous pouvons assigner plusieurs représentants et professionnels extérieurs indépendants en fonction de la complexité de votre demande ; il s'agit d'assurer que l'expertise nécessaire est utilisée pour respecter notre promesse d'un règlement équitable.
2. **Prendre contact.** Notre professionnel des sinistres vous contactera pour :
  - Travailler les faits entourant votre dommage/perte.
  - Revoir votre couverture.
  - Expliquer comment votre sinistre sera traitée.
  - Planifier un rendez-vous en personne.
3. **Apprécier et évaluer.** Votre professionnel des sinistres pourra alors :
  - Déterminer si le dommage/la perte est couvert.
  - 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 le sinistre.** Une fois que nous avons conclu et réglé votre demande selon les termes de votre police d'assurance, nous fermons le sinistre.