



Compagnie d'Assurance Combined d'Amérique Comprendre le Processus des réclamations

Ce document vous donne un aperçu du processus de traitement des demandes de règlement. Nous espérons qu'il vous sera utile. Nous vous encourageons à communiquer avec nous si vous avez des questions concernant votre propre demande de règlement.

Avis de sinistre

Prenez note que votre police d'assurance établit le délai pour présenter une demande. Nous vous encourageons d'ailleurs à la présenter dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. L'omission de déclarer le sinistre dans les délais prévus dans votre police pourrait en compromettre les garanties. À noter que le fait de présenter une demande ne signifie pas qu'elle sera réglée.

Pour présenter une demande, vous devez d'abord remplir une demande de règlement. Les formulaires sont disponibles sur notre site Web à l'adresse www.combined.ca en cliquant «remplir une demande» sous l'onglet «Centre de service aux assurés». Vous pouvez également appeler un représentant du service à la cliente au **1-888-234-4466** pour demander qu'on vous poste un formulaire. Nous commencerons à traiter votre demande dès réception de votre formulaire rempli, que ce soit par la poste ou par télécopieur. À cet effet, voici nos coordonnées :

Par courrier	Par télécopieur
Compagnie d'assurance Combined d'Amérique Service des règlements Case postale 3720, MIP Markham (Ontario) L3R 0X5	905-754-4362

Veillez remplir, dater, signer et nous retourner promptement le formulaire. N'attendez pas d'avoir repris le travail car cela pourrait retarder le traitement de votre demande.

Comment remplir une demande de règlement

Nous savons qu'il s'agit souvent d'une étape difficile à franchir lorsqu'un événement donne lieu à une demande de règlement. Nous ferons de notre mieux pour rendre le processus aussi facile que possible.

À cet effet, vous trouverez sur notre site Web les formulaires et les instructions détaillées nécessaires pour présenter une demande accident, maladie ou vie. Vous pouvez aussi les obtenir en communiquant avec notre Centre de service. Voici quelques directives importantes à garder à l'esprit lorsque vous remplissez votre demande.

Demande de règlement – Assurance contre les accidents et la maladie

COTE 1 DU FORMULAIRE

DECLARATION DU DEMANDEUR - À remplir par vous-même, le demandeur.

Remplissez bien cette partie du formulaire et répondez à toutes les sections qui vous concernent. S'il manque des éléments d'information déterminants, cela retardera le traitement de votre demande et nous devons communiquer avec vous pour obtenir ces renseignements.

DECLARATION DE L'EMPLOYEUR - À remplir par votre employeur.

Si vous exercez un emploi rémunéré, votre employeur doit remplir cette section.

AUTORISATION DE DIVULGUER DES RENSEIGNEMENTS - À remplir par vous-même, le demandeur.

Veillez signer et dater la section d'autorisation, au bas du formulaire. En faisant cela, vous permettez à des organismes ou à des personnes de nous transmettre des renseignements supplémentaires qui pourraient être nécessaires pour traiter votre demande.

COTE 2 DU FORMULAIRE

DECLARATION DU MEDECIN TRAITANT - À remplir par votre médecin.

Pour obtenir un règlement en cas d'accident ou de maladie, le médecin traitant doit remplir le formulaire en entier, incluant le diagnostic, l'origine de la condition et les dates de traitements. Les dates d'invalidité, totale et partielle, doivent aussi être indiquées, en plus de l'adresse complète et le numéro de téléphone du médecin. Le médecin doit signer et dater la déclaration.

Demande de règlement – Assurance vie

Pour traiter un règlement d'assurance-vie, nous devons recevoir le formulaire *Preuve de décès* correctement rempli et signé ainsi qu'un certificat de décès original (ou une copie certifiée conforme) émis par un organisme gouvernemental. Le formulaire *Preuve de décès* est disponible sur notre site Web ou en appelant un représentant du service à la clientèle.

De quelle façon traitons-nous votre demande ?

Quand nous aurons reçu votre demande, nous en accuserons réception dans un délai d'une semaine et nous examinerons tous les renseignements fournis. S'il en manque, nous verrons à les obtenir afin de prendre une décision éclairée et objective. Nos experts en sinistres vous tiendront informé pendant tout le processus de règlement.

Lorsque toutes les données nécessaires pour traiter votre demande auront été réunies, elle sera revue et nous émettrons le paiement, avec une explication des montants alloués. Si par contre nous estimons qu'il y a lieu d'effectuer un paiement partiel, ou qu'aucun paiement n'est dû conformément aux dispositions énoncées dans la police, nous expliquerons pourquoi et vous aurez la possibilité de fournir d'autres renseignements à l'appui de votre demande.

Si vous avez des questions concernant votre demande, nos représentants du service à la clientèle sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures, heure de l'Est. Téléphone : **1-888-234-4466**. Si vous les appelez, ayez votre numéro de demande de règlement à la portée de la main.

Vous pouvez également nous écrire ou nous faire parvenir un complément d'information par courrier ou par télécopieur.

Par courrier	Par télécopieur
Compagnie d'assurance Combined d'Amérique Service des règlements Case postale 3720, MIP Markham (Ontario) L3R 0X5	905-754-4362

Et si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande ?

Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos attentes et vos besoins mais vous pourriez être insatisfait du traitement de votre demande. Si c'est le cas, vous pouvez demander que votre demande soit réexaminée en nous faisant parvenir une demande à cet effet. Nous traiterons alors votre dossier pour qu'il soit examiné par un préposé principal, ou à un directeur. À la fin de ce deuxième examen, nous vous informerons de notre décision.

Si malgré tout vous êtes encore insatisfait et que vous désirez porter plainte, veuillez consulter notre *Processus de traitement des plaintes à l'intention des consommateurs* disponible sur notre site Web à l'adresse www.combined.ca, en cliquant «Communiquer avec nous» sous l'onglet «Au sujet de Combined Assurances».