

# Que dois-je faire dans le cas d'un sinistre ?

La façon de présenter votre réclamation est tout aussi importante que l'objet de cette dernière.

Vous devriez faire votre réclamation immédiatement après avoir subi une perte ou aussitôt que vous êtes physiquement en mesure de le faire.

## Déterminez si vous devriez faire une réclamation

Devriez-vous faire une réclamation ? Certaines situations ne s'y prêtent pas. Votre courtier d'assurances peut vous aider à prendre la bonne décision.

- Votre assurance couvre-t-elle la perte subie ? Votre police comporte des limites et des exclusions, de sorte qu'elle ne vous protège pas contre certaines pertes. Par exemple, des biens appartenant à votre employeur ne sont probablement pas couverts. Les dommages résultant d'un feu qui a été mis intentionnellement peuvent ne pas l'être non plus, et le vol d'un tableau de grande valeur peut dépasser la limite de votre garantie. La perte est-elle couverte ? C'est la première question à poser à votre courtier d'assurances.
- Si le montant de la perte est inférieur à celui de votre franchise vous ne pouvez pas faire une réclamation.
- S'il s'agit d'une perte assurée qui excède le montant de votre franchise, vous pouvez décider de ne pas faire une réclamation qui fera augmenter vos primes. Là encore, votre courtier pourra vous conseiller.

## Prévenez votre courtier d'assurances le plus tôt possible

Il est évident qu'en situation de danger ou de dommages continus votre priorité devrait être d'assurer votre sécurité et de limiter les dommages matériels. Il est alors important de disposer de la bonne information et d'agir rapidement.

- Prévenez votre courtier d'assurances et votre assureur d'une perte aussitôt que votre situation vous permettra de le faire.
- Gardez les numéros de téléphone à portée de la main.
- Prévenez la police en cas de vol ou d'effraction.
- Évitez de modifier les preuves du sinistre, par exemple en commençant à nettoyer les dégâts causés par un tuyau éclaté ou en modifiant le lieu d'une effraction. Si des modifications sont absolument nécessaires, prenez des photos détaillées des dommages.

## Collaborez avec votre courtier d'assurances et l'expert en sinistres

Une fois que vous aurez présenté votre réclamation, la compagnie d'assurance peut nommer un expert en sinistres qui sera responsable de dresser un portrait clair de la situation et de l'étendue de la perte. Il pourra aussi vous aider à prendre les dispositions nécessaires en matière de réparations et d'hébergement, le cas échéant. Selon les circonstances, il décidera peut-être de n'accorder aucune indemnité ou de limiter le montant du règlement. Si vous avez des questions sur le rôle de l'expert en sinistres ou sur l'information qu'il utilise, n'hésitez pas à communiquer avec votre courtier d'assurances qui peut aider à clarifier la situation.

