

# Réclamation ouverte par l'assuré

## 1<sup>er</sup> écran :

### Accueil :

Merci d'avoir appelé le service des réclamations de bris de vitre de **(assureur)**, mon nom est \_\_\_\_\_. Puis-je commencer par vous demander votre nom s'il vous plaît ?

1. Merci **(nom du client)**. Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?
2. Je suis désolé de la situation **(nom du client)**. Y a-t-il d'autres dommages ?
3. Est-ce la première fois que vous rapportez ce dommage ?

### L'énoncé de confidentialité

Avant de pouvoir commencer à traiter votre demande, et conformément à la législation en matière de protection de la vie privée, **assureur** requièrent votre consentement pour évaluer, surveiller et assurer la qualité de votre réclamation. Nous pouvons collecter, utiliser et partager des informations avec nos représentants, agents ou conseillers ; des fournisseurs d'une tierce partie telle que des ateliers. Avons-nous votre consentement ?

### Cueillette d'information

Maintenant **(nom du client)**, pour traiter votre réclamation, je vais devoir poser quelques questions supplémentaires :

4. Avez-vous déjà pris des arrangements pour faire réparer votre véhicule ?
5. Quel est votre numéro de police ?
6. Quand le dommage est-il arrivé ? (Éviter d'utiliser le terme « date de bris ».)
7. Pouvez-vous me fournir la marque, le modèle et l'année de votre véhicule ?
8. Puis-je avoir les 6 derniers caractères de votre numéro de série ? **Pour SSQ, demandez-le # de série complet.**
9. Est-ce que le dommage est plus gros ou plus petit qu'une pièce d'un dollar ?
10. Quel est le kilométrage de votre véhicule ?
11. Puis-je avoir votre numéro de plaque d'immatriculation ?

## 2<sup>e</sup> écran :

12. Pouvez-vous confirmer votre adresse ?
13. Est-ce que je peux avoir votre numéro de téléphone ?
14. Avez-vous un autre numéro de contact ?
15. Quelle est votre adresse courriel ? **Ne jamais demander l'adresse courriel d'un assuré TD.**

## 3<sup>e</sup> écran :

Marque atelier **UNKNOWN** et passé à la page suivante

## 4<sup>e</sup> écran :

16. Qui conduisait le véhicule au moment que le dommage est arrivé ?  
**OU**, qui était responsable du véhicule lorsque le dommage a été constaté ?
17. Est-ce que votre véhicule est pour usage personnel ou commercial ?

## 5<sup>e</sup> écran :

18. Quelle est la cause du dommage ? **(Ajoutez une note au dossier)**

### Confirmation de la couverture

#### Réparation (pare-brise seulement)

**(Nom du client)**, je vois que vous êtes couvert pour la réparation du pare-brise et il n'y a pas de franchise pour les réparations si nous devons faire le remplacement du pare-brise, votre franchise de \$ sera payable à l'atelier.

#### Remplacement (pour toutes les vitres)

(Nom du client), je vois que vous êtes couvert pour le remplacement du pare-brise et que vous avez une franchise de \$ payable à l'atelier une fois les réparations complètes.

**Pas couvert**

(Nom du client), je suis désolé de vous informer que vous n'êtes pas couvert pour le dommage à votre véhicule. Donc les réparations seront à vos frais et nous allons fermer le dossier sans réclamation.

**Répertoire :**

**Recommandation**

Concernant le service de votre véhicule (nom du client), il me fera plaisir de vous recommander à l'un de nos ateliers de réparation certifiés. Nos partenaires garantissent leur travail et suivent les directives tant du fabricant de votre véhicule que de l'assureur pour une expérience de réclamation à la fois sûre et efficace. Ils offrent également une garantie à vie sur tous les remplacements de pare-brise et réparations d'éclats tant et aussi longtemps que vous êtes propriétaire de votre véhicule.

**Calibration (si applicable)**

En raison du système avancé d'aide à la conduite de votre véhicule, le calibrage du système peut être nécessaire. Nos ateliers certifiés offrent également ce service.

**Fournir les ateliers Uniban et Belron les plus proches à moins de 20 kilomètres du domicile/travail de l'assuré.**

Souhaitez-vous utiliser l'un de ces ateliers recommandés ?

**Si oui**

Nous avons l'atelier Belron xxx et l'atelier **Uniban xxx**, pour lequel nous pourrions céder le rendez-vous pour vous.

19. Si l'assuré choisit l'atelier Uniban :

20. Quand voudriez-vous prendre votre rendez-vous ? (Voir la disponibilité sur le portail)

(Si oui : faire la réservation en ligne)

**Si non à la prise de rendez-vous :** Fournir l'adresse et le numéro de téléphone de l'atelier,

**Si Non à la recommandation de l'Atelier :** (Suivre le script en bas)

21. D'accord, si j'ai bien compris, le nom de l'atelier que vous avez choisi est (nom de l'atelier).

**Où** quel est le nom de l'atelier que vous voudriez utiliser ?

**Si ce n'est pas un atelier partenaire**

Vous pouvez faire réparer votre véhicule dans le centre de réparation de votre choix. Cependant, nous sommes tenus de vous informer que nous ne serons pas en mesure de garantir leur travail, car ils ne font pas partie de nos centres de réparation certifiés recommandés. Souhaitez-vous toujours à l'atelier que vous avez mentionné ou préférez-vous utiliser un de nos ateliers certifiés ?

(Si le client souhaite utiliser un de nos ateliers, lui fournir l'adresse et numéro de téléphone.)

**Clôture de l'appel**

Votre réclamation est maintenant complète et le bon de travail a été envoyé à (nom de l'atelier). Le numéro de réclamation qui vous servira de référence est le (numéro du bon de travail).

**S'il y a une franchise, en aviser l'assuré :**

Vous devrez payer la franchise à l'atelier qui nous facturera le solde des travaux, une fois qu'ils seront terminés.

22. Est-ce que vous avez d'autres questions aujourd'hui (**nom du client**) ?

Merci de votre appel. Nous apprécions votre clientèle.