

Avis à la clientèle

Objet : Temps d'attente et interruptions de service



Le 17 mars 2020

Avis à la clientèle au sujet des temps d'attente et des interruptions de service de nos centres de service à la clientèle

Bonjour,

En raison de la propagation continue du coronavirus (COVID-19) et des récentes annonces faites par le gouvernement canadien limitant les voyages à l'échelle internationale, nous recevons en ce moment un volume d'appels sans précédent, ce qui entraîne de longs temps d'attente.

Nous déployons tous les efforts pour venir en aide à nos clients dans le besoin. Si vous éprouvez de la difficulté à joindre un de nos représentants, veuillez lire ce qui suit :

En ce qui concerne les demandes de règlement d'annulation de voyage

Si vous choisissez d'annuler votre voyage, assurez-vous d'avoir communiqué avec votre fournisseur de services de voyage pour connaître les remboursements et les crédits auxquels vous pourriez avoir droit, ou les possibilités de modification de réservation qui s'offrent à vous.

Les régimes d'assurance voyage exigent souvent que toutes les possibilités de remboursements, de crédits ou de changements de réservation soient d'abord envisagées, puis votre couverture d'assurance pourrait fournir un remboursement pour la portion non remboursable et non transférable des dépenses. Une preuve de remboursements ou de crédits indisponibles pourrait être requise lorsque vous soumettez une demande de règlement.

Soumettre une demande de règlement d'annulation de voyage en ligne

Si des remboursements ou des crédits ne sont pas disponibles, ou partiellement disponibles, par l'intermédiaire de votre fournisseur de services de voyage et que vous devez soumettre une demande de règlement d'annulation de voyage, vous pouvez le faire en ligne au www.allianzassistanceclaims.ca.

Vous pouvez également soumettre des demandes de règlement en cas d'interruption de voyage, de retard de voyage et de perte de bagages via le lien ci-dessus.

Options pour nous joindre

Les régimes d'assurance voyage permettent généralement de soumettre une demande de règlement jusqu'à 30 jours après la date de l'incident. Si vous devez soumettre une demande de règlement d'annulation de voyage, mais que votre départ n'est pas prévu dans les 30 prochains jours, veuillez communiquer avec nous à une date ultérieure, soit dans les 30 jours précédant votre date de départ.

Sinon, nous avons créé une adresse courriel pour faciliter la communication pour ceux d'entre vous qui ne sont pas en situation d'urgence médicale à l'étranger et n'ont pas de voyage prévu dans les prochaines 48 à 72 heures.

Veillez écrire à l'adresse COVID19inquiry@allianz-assistance.ca.

Votre courriel devrait contenir ce qui suit :

- Votre nom
- Le nom du titulaire de police (si différent)
- Les renseignements au sujet de votre assurance, p. ex. le nom de la compagnie d'assurance ou le nom du fournisseur d'assurance collective, le nom de l'association, de l'agent de voyage, du courtier, de la banque ou de tout autre fournisseur
- Le numéro de la police/du régime
- Le numéro du certificat/du membre
- La date de départ prévue
- La date de retour prévue
- Une description de votre question

Nous nous efforcerons de répondre à votre message dès que possible.

Urgences médicales

En raison du volume d'appels élevé, en plus du temps d'attente, il se pourrait que nous éprouvions des problèmes techniques intermittents pouvant entraîner un signal occupé ou un appel coupé. Nous travaillons sans relâche pour résoudre ces problèmes le plus rapidement possible.

Tous les appels sont très importants pour nous, cependant, notre priorité est de nous assurer que les clients en situation d'urgence médicale sont en mesure de nous joindre. Si vous êtes victime d'une urgence médicale et que vous n'êtes pas en mesure de joindre notre centre de service à la clientèle, veuillez nous écrire à l'adresse CaseManagementCA@allianz-assistance.ca et inscrire la mention « URGENT » dans la ligne d'objet de votre courriel.

Veillez noter que cette boîte de réception est dédiée au soutien des urgences médicales en cours, et que nous ne répondrons à aucune autre demande de renseignements envoyée à cette boîte de réception.

Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour les inconvénients causés par les temps d'attente actuels et nous vous remercions grandement de votre patience.

Merci,

Allianz Global Assistance