

TRANSCRIPTION

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

Domaine	Habitation
Situation	Problèmes reliés à l'habitation
Intention	Comprendre son assureur lors d'une réclamation par téléphone

SUPPORT	Audio : • <i>Le dégât d'eau</i>
----------------	------------------------------------

L1 : Assurance SDC Éric Arsenault à l'appareil.

Comment puis-je vous aider ?

L2 : Oui, euh... bonjour. J'ai une assurance habitation chez vous et j'ai un petit problème d'eau, je voudrais faire une réclamation.

L1 : Bien. Pouvez-vous me donner votre nom et prénom ?

L2 : Vachon, Anne-Marie.

L1 : Avez-vous votre numéro de police d'assurance ?

L2 : Oui, un instant. Le numéro c'est 1 0 3 3 8 9 8 4 2

L1 : Hum, hum... Alors j'ai présentement accès à votre dossier, pour des raisons de sécurité je vais vous poser quelques questions. Votre date de naissance ?

L2 : Le 6 octobre 1984.

L1 : Quelle est votre adresse complète ?

L2 : 924 rue des colombes, Sainte-Adèle, Québec, G8P 3A3

L1 : Parfait, alors quel est le motif de votre déclaration ? Il est important que vous me décriviez les circonstances du dégât sans oublier de détails.

L2 : Oui, oui, alors hier, je faisais mon lavage, puis le tuyau de ma laveuse était mal branché au robinet. Quand je suis revenue dans la cuisine où sont mes électros, ben *y'avait* [il y avait] 2 pouces d'eau sur le plancher. Là, le propriétaire du bloc, qui habite au rez-de-chaussée a cogné à la porte en me disant qu'*y'avait* [il y avait] de l'eau qui coulait de son plafond. Maintenant, il me demande de couvrir les frais de réparation de son plafond de cuisine.

L1 : Bon, comme je peux voir dans votre contrat d'assurance, vous avez une responsabilité civile

qui va jusqu'à un million de dollars. Donc, ce que je vais faire, c'est de vous faire parvenir un formulaire de déclaration de sinistre. Vous devrez écrire votre version de l'histoire en détail en mentionnant les dates, ainsi que les objets endommagés. Après vous devrez, vous ou votre propriétaire, prendre des photos des dommages causés au plafond de la cuisine. Si jamais votre propriétaire décide de faire réparer son plafond avant que la réclamation arrive, il faudra que vous gardiez les factures comme preuve des rénovations et nous le rembourserons. Avez-vous des questions ?

L2 : Oui, il faut que j'envoie la lettre et les justificatifs au fur et à mesure ou bien dans un dossier complet ?

L1 : Hum, ça serait mieux si tout le dossier est complet. Dès que nous recevons le dossier complet, nous sommes en mesure d'envoyer un expert en sinistre qui évaluera le coût des travaux. Nous pourrions ensuite déterminer le montant de la réclamation.

L2 : Bon ben... je vais aller voir mon proprio tout de suite pour qu'on règle ça le plus rapidement possible. Merci beaucoup Monsieur.

L1 : Avec plaisir ! N'hésitez pas à rappeler si vous avez besoin d'autres informations.

L2 : OK, bonne journée.

L1 : Au revoir.