



Comprendre le processus du FCSA

Un assuré a des questions sur son relevé de dossier : que faire?

Comprendre le relevé de dossier

➔ Le **nouvel outil Web** du GAA explique le relevé et répond aux principales questions.

Vérifier l'information du relevé

Le GAA **vérifie** l'information auprès de l'assureur qui a transmis l'information au FCSA.

⚠ **Il n'est que le gardien de l'information.** Son champ d'action est limité.

Sécurité de l'information

① **Le client référé devra avoir fait une consultation auprès du GAA (web, par la poste ou en personne)**

- Permet de contrôler l'identité de la personne
- Aucune consultation par téléphone

② **Le client devra ensuite faire une demande de vérification**

- Aucun dossier ne sera traité en urgence

Ce que le GAA peut faire

- Corriger pour l'assureur si celui-ci confirme qu'il y a une erreur
- Aider un consommateur à comprendre son dossier de sinistres

Ce que le GAA ne peut pas faire :

- Répondre à un consommateur qui n'a pas son dossier de sinistres en main
- Modifier un dossier de sinistres sans l'approbation de l'assureur
- Déterminer ou corriger un pourcentage de responsabilité

Délais

Demande de consultation :

- **Authentification clicSécur** : réception instantanée du relevé
- **Site du GAA** : approbation par un agent durant nos heures de bureau (24 h ouvrables)

Demande de vérification :

- Jusqu'à 30 jours

