

### Avis pour les demandes de remboursement de frais médicaux de voyage

---

Novembre 2022

En réponse à l'évolution constante du marché des voyages, RWAM a constaté une augmentation du volume d'appels à notre fournisseur d'assistance voyage, [Allianz Global Assistance \(Allianz\)](#). À l'approche de la période de pointe des voyages, nous informons les membres de régime à l'avance des retards afin de minimiser les frustrations et les préoccupations, en vous suggérant d'éviter, si possible, d'appeler Allianz pendant les heures de pointe pour les demandes de renseignements non urgentes des clients.

[Allianz](#) connaît des interruptions de service, avec des volumes d'appels de demandes de renseignements non urgents des participants au régime sur leur couverture et des délais de traitement qui ont connu des augmentations drastiques et imprévues en partie en raison des changements continus dans les exigences liées à la COVID-19, troubles politiques, perturbations du transport aérien et autres perturbations imprévues du marché.

La demande d'assurance voyage et de demandes de renseignements avant le voyage a également considérablement augmenté, estimée à environ trois fois plus.

Soyez assurés que l'affectation des ressources a priorisé les appels d'aide d'urgence pour veiller à ce que les membres puissent recevoir du soutien en cas d'urgence médicale.

#### Suggestions de RWAM :

Les membres de régime pourraient avoir des temps d'attente non urgents de plus de 30 minutes pendant les périodes de pointe. Nous suggérons aux membres d'appeler en dehors des heures de pointe. Veuillez aussi éviter d'appeler les lundis et les milieux de journée pendant la semaine.

**Remarque : Cette recommandation ne s'applique pas aux appels d'aide d'urgence, qui sont priorisés. Si un membre fait face à une urgence médicale et ne peut pas communiquer avec RWAM Travel Assist, il ne doit pas attendre et doit immédiatement demander de l'aide médicale.**

À titre de rappel, si possible, nous recommandons aux membres d'appeler d'abord RWAM Travel Assist avant de consulter un médecin. Si les membres ne peuvent pas communiquer avec RWAM Travel Assist avant de demander un traitement, ils doivent communiquer avec RWAM Travel Assist dans les 48 heures suivant l'urgence.

Si vous avez de la difficulté à communiquer avec nous par téléphone, veuillez envoyer vos coordonnées par courriel à l'équipe médicale d'Allianz à [CaseManagementCA@allianz-assistance.ca](mailto:CaseManagementCA@allianz-assistance.ca), en indiquant la ligne d'objet « Urgence » et nous vous rappellerons.

Veuillez noter que seuls les messages liés aux urgences médicales actives seront traités. Pour obtenir une liste détaillée des renseignements à inclure dans votre courriel, visitez [Allianz Global Assistance | Experiencing a medical emergency \(allianz-assistance.ca\)](#).

### Avis pour les demandes de remboursement de frais médicaux de voyage

---

Le traitement des demandes peut prendre de six à huit semaines, en fonction du type de demande. Veuillez tenir compte de ces retards. Il faut éviter les appels répétitifs pour réduire le volume d'appels autant que possible. Il faut aussi éviter de présenter plusieurs fois vos demandes pour ne pas contribuer involontairement à l'arriéré.

Le cas échéant, nous vous encourageons à créer un compte en ligne avec Allianz pour télécharger des documents et suivre l'état de leurs demandes. Pour créer un compte Allianz, visitez [Allianz Global Assistance | Soumettre une réclamation \(allianzassistanceclaims.ca\)](https://www.allianzassistance.ca)

RWAM a mis à jour notre site Web pour tenir compte de l'avis d'Allianz et des recommandations fournies dans le présent avis. Pour en savoir plus, veuillez consulter la [Couverture voyage des membres RWAM](#).

Un mot d'Allianz :

« Compte tenu des défis que posent les prévisions de volume en raison des chocs constants et de l'évolution du comportement des clients avec le rebond des voyages, le service Allianz n'est pas au niveau que nous nous efforçons d'offrir à vous et à vos membres. Nous avons un plan d'action dynamique et robuste pour revenir aux niveaux de service standard et, entre-temps, nous nous engageons à vous tenir au courant de nos plans d'action et de nos progrès » - [Allianz](#)

[Global Assistance | Avis de service - Temps d'attente au centre de contact \(allianz-assistance.ca\)](#)



Le plan d'action d'Allianz comprend :

- Prioriser les appels d'aide d'urgence pour fournir une aide en temps opportun aux personnes ayant des besoins urgents
- Engagement à viser des temps d'attente raisonnables
- Continuer de mettre l'accent sur l'optimisation de l'intégration des nouveaux employés afin de réduire les temps d'attente des appelants

Nous comprenons que c'est frustrant.

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires et Allianz pour vous aider à continuer de voyager et à vous sentir en sécurité dans vos assurances et avantages sociaux administrés par RWAM. Nous vous demandons de rester compréhensifs et aimables envers nos représentants du service à la clientèle alors que nous aidons tous nos partenaires à naviguer dans notre industrie en évolution.

De nous tous chez RWAM Insurance Administrators, merci de votre patience et de votre compréhension.