

Politique de traitement des plaintes

La Compagnie d'assurance Petline s'est engagée à fournir à ses précieux clients un service à la clientèle exceptionnel. Toutefois, il se peut que surviennent certaines situations où vous sentez que vous avez été traité injustement. Quelle que soit la nature de votre préoccupation, nous la traiterons avec professionnalisme, honnêteté et d'une manière courtoise. En tant que client estimé, c'est ce à quoi vous êtes en droit de vous attendre.

Si vous formulez une plainte concernant un produit ou un service de la Compagnie d'assurance Petline, notre politique de traitement des plaintes vous assurera que votre plainte est traitée rapidement et équitablement.

Traitement des plaintes

Étape 1. Notre service à la clientèle peut d'abord discuter avec vous de ce qui vous préoccupe. L'ouverture d'un dialogue résout la plupart des problèmes. Notre expérience démontre que la plupart des questions sont réglées à ce niveau.

Étape 2. Si les professionnels autorisés en matière d'assurance du service à la clientèle s'avèrent incapables de vous aider, demandez alors à qui vous pouvez transmettre votre plainte. Selon la nature du problème, vous pourriez vous adresser au superviseur, au chef de service ou au directeur qui examinera votre plainte sous un regard neuf. Si la personne appropriée n'est pas disponible, notre représentant du service à la clientèle fera parvenir un message à la personne concernée. Quelqu'un communiquera avec vous dans un délai de un à trois jours ouvrables.

Étape 3. Si le niveau supérieur ci-dessus auquel votre plainte a été présentée ne résout pas vos problèmes, nous vous invitons à prendre contact avec notre défenseur de la clientèle. Veuillez soumettre votre plainte par écrit et y joindre tous les documents pertinents.

Le défenseur de la clientèle répondra dans les meilleurs délais, en accusant réception de la plainte, en demandant tous les documents nécessaires, et en vous avisant une fois que l'enquête sera en cours. Le défenseur de la clientèle mènera une enquête rigoureuse et objective concernant votre plainte. La Compagnie d'assurance Petline s'engage à répondre à toute plainte formelle dans un délai de 30 jours à compter de sa réception par le défenseur de la clientèle, *à moins que des documents additionnels soient requis*. Si des documents additionnels sont requis, la Compagnie d'assurance Petline s'engage à répondre dans un délai de 30 jours à compter de la réception de tous les documents requis. Une réponse sur la décision définitive de la Compagnie d'assurance Petline vous sera fournie par écrit.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision définitive du défenseur de la clientèle et souhaitez que votre plainte poursuive son cheminement, il existe un médiateur indépendant du secteur de l'assurance avec qui vous pouvez prendre contact. L'information pour joindre ce médiateur vous sera mentionnée dans la réponse définitive que vous recevrez du défenseur de la clientèle.

Pour joindre le défenseur de la clientèle

Par courrier postal :	Défenseur de la clientèle Compagnie d'assurance Petline 300-600, Empress Street Winnipeg, MB R3G 0R5
Télécopieur :	1-866-322-5246
Courriel :	customeradvocate@petlineinsurance.com

Questions

Pour toute question concernant la politique de traitement des plaintes ou la façon de déposer une plainte, veuillez communiquer avec le service à la clientèle.

Disposition fédérale visant les consommateurs relativement aux plaintes

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales de protection du consommateur, incluant les procédures de traitement des plaintes.

Si vous avez une plainte à propos d'une telle disposition visant les consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Par écrit : Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Sur le Web : www.fcac-acfc.gc.ca
Sans frais : 1-866-461-3222