

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La **Compagnie d'assurance Petline**, une filiale d'**Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance**, (« **Petline** ») s'engage à fournir à ses clients un service à la clientèle exceptionnel.

Toutefois, il se peut que surviennent certaines situations où vous vous sentez insatisfait de nos services ou de votre police.

Si vous formulez une plainte concernant un produit ou un service de **Petline**, notre **protocole de traitement des plaintes**, appuyé par la **Politique de traitement des plaintes et le [bureau de l'ombudsman](#)**, nous permet de répondre rapidement et équitablement à vos préoccupations.

Processus de traitement des plaintes

Étape 1. La majorité des problèmes peuvent être réglés par un simple appel ou courriel à notre [Centre de service à la clientèle](#). Nous vous écoutons et nous nous assurons de régler la situation rapidement. Notre expérience démontre que la plupart des préoccupations sont réglées à ce niveau.

Étape 2. Si votre problème nécessite une enquête plus approfondie, votre plainte peut être soumise à un superviseur. Un superviseur communiquera avec vous d'ici **un à trois** jours ouvrables. S'il faut plus de temps pour régler la situation, nous vous enverrons des mises à jour régulières. Vous saurez toujours où nous en sommes.

Étape 3. Si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre situation, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman en soumettant votre plainte par écrit et en y joignant tous les documents pertinents :

Adresse postale :

Compagnie d'assurance Petline

301-600 Empress Street

Winnipeg (Manitoba) R3G 0R5

Courriel : ombudsperson@petlineinsurance.com,

Télécopieur : 1 866 322-5246

L'ombudsman répondra dans les délais requis, en accusant réception de la plainte, en demandant tous les documents nécessaires, en vous avisant une fois que l'enquête sera en cours et en vous tenant au courant de l'évolution. Si des documents supplémentaires sont requis, **Petline** s'engage à répondre dans un délai de 30 jours à compter de la réception de tous les documents requis pour l'enquête.

L'**ombudsman** vous enverra une réponse concernant la **décision définitive** de la compagnie par écrit.

Étape 4. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision définitive de Compagnie

d'assurance Petline, vous pouvez communiquer avec l'organisme réglementaire ou d'autres organismes appropriés de l'industrie :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) :

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un service national indépendant de règlement des différends pour les consommateurs d'assurances canadiens.

[1 877 225-0446](tel:18772250446) | www.scadcanada.org

Autorité des marchés financiers (AMF)

Pour des préoccupations au Québec, l'Autorité des marchés financiers (AMF) vient en aide aux consommateurs de produits et services financiers.

[1 877 525-0337](tel:18775250337) | www.lautorite.qc.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme indépendant qui s'emploie à protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

[1 866 461-3222](tel:18664613222) | www.fcac-acfc.gc.ca