



Protocole de traitement des plaintes

La Compagnie d'assurance Petline, membre de la famille de compagnies de Definity, 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 nos politiques. Quelle que soit la nature de votre situation, nous la traiterons de manière professionnelle, ouverte et courtoise. En tant que client, c'est ce que vous attendez et méritez.

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 : Communiquer avec le centre de service à la clientèle

La majorité des questions peuvent être réglées 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 : S'adresser à un gestionnaire

Si votre préoccupation nécessite une enquête plus approfondie, votre plainte peut être transmise à un gestionnaire. Un gestionnaire communiquera avec vous dans un délai de **un (1) à trois (3) jours** ouvrables. Si votre situation nécessite plus de temps, vous recevrez des mises à jour régulières. De cette façon, vous savez toujours exactement ce qui se passe.

Étape 3 : Communiquer avec l'Ombudsman

Si vos préoccupations ne sont toujours pas résolues après avoir suivi les étapes ci-dessus, il est temps de communiquer avec l'ombudsman. L'ombudsman peut seulement examiner votre plainte si vous avez tenté de résoudre la situation directement avec Petline.

Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman par :

Téléphone : 519 570-8215 ou sans frais 1 800 265-9996 (poste 48215)

Courriel : ombudsperson@petlineinsurance.com

Par la poste : Petline Insurance Office of the Ombudsperson
111 Westmount Road South PO Box 2000
Waterloo ON N2J 4S4

Télécopieur : 519 772-0661

Bureau de l'Ombudsman

Le rôle de l'ombudsman de Petline est d'examiner attentivement et objectivement les plaintes à titre de tierce partie neutre, et de travailler avec vous et les autres services pour recueillir plus de renseignements afin de mieux comprendre vos préoccupations. Notre enquête indépendante évaluera si des pratiques et des processus justes ont été appliqués et déterminera quelles résolutions nous pouvons offrir, s'il y a lieu.

Une fois que nous aurons terminé l'examen de votre plainte, vous recevrez une explication de la décision définitive par écrit, normalement d'ici 30 jours ouvrables. Si nous ne sommes pas en mesure de respecter cette échéance, nous vous informerons de la raison du délai et de la date de décision prévue.

Notre objectif est de travailler avec vous pour résoudre vos plaintes de manière juste et impartiale. Nous ferons la lumière sur tout malentendu, aiderons à clarifier les décisions finales prises par l'entreprise et, dans le cas d'une erreur, faciliterons la correction avec les équipes concernées. Si aucune solution ne peut régler la plainte, nous vous indiquerons les prochaines étapes à suivre dans le processus de plainte.

Détails à inclure pour l'Ombudsman

- La raison pour laquelle vous sentez que la situation n'a pas été réglée après avoir parlé avec Petline.
- Un résumé de votre plainte.
- La documentation ou les renseignements que vous souhaitez faire examiner par l'ombudsman.
- Une liste des préoccupations non résolues.
- Quelles sont vos attentes relatives à votre demande (le résultat souhaité).

Situations où l'Ombudsman n'est pas en mesure d'aider

- La disponibilité des couvertures d'assurance.
- Les procédures de règlement des différends imposées par la loi ou par d'autres pouvoirs de réglementation désignés.
- Les questions qui ont déjà été portées ou qui sont actuellement devant les tribunaux.

Plaintes non résolues

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision définitive de la Compagnie d'assurance Petline, vous pouvez poursuivre votre plainte auprès des organismes de réglementation et de l'industrie à l'extérieur :

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

1 877 225-0446 | <https://scadcanada.org/>

Autorité des marchés financiers (AMF) : En ce qui concerne les questions au Québec, l'Autorité des marchés financiers (AMF) fournit une assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

1 877 525-0337 | 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 travaille à protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

1 866 461-3222 | <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>