Résumé de la procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends de Petline

La Compagnie d'assurance Petline (collectivement « Petline », « notre » ou « nos »), membre de la famille de compagnies de Definity, s'engage à fournir à ses clients un service à la clientèle exceptionnel.

Il peut cependant arriver, à l'occasion, que vous soyez insatisfait avec les services ou les produits que nous offrons. Nous avons créé le présent résumé de la procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends afin de vous informer du cadre efficace et équitable mis en place par le Bureau de règlement des différends avec les clients de Petline.

Le rôle du Bureau de règlement des différends avec les clients consiste à faire l'examen des plaintes des clients dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits. Vous trouverez ci-après un résumé de la procédure de traitement des plaintes chez nous.

Si vous êtes un client situé au Québec, veuillez consulter la section Processus de traitement des plaintes et de règlement des différends au Québec pour obtenir les renseignements qui vous concernent.

Processus de traitement des plaintes (sauf le Québec)

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.

Téléphone : 1-800-581-0580
Courriel : info@petlineinsurance.com

Nous vous écoutons et nous veillons à ce que votre situation soit traitée rapidement et équitablement. Selon notre expérience, la plupart des préoccupations se règlent à ce stade.

Étape 2 : S'adresser à un gestionnaire

Si le traitement de votre préoccupation nécessite une enquête plus approfondie, votre plainte peut être transmise à un gestionnaire. Un gestionnaire communiquera avec vous dans un (1) à trois (3) jours ouvrables. Si un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse, nous vous en informerons et vous recevrez des mises à jour régulières. De cette façon, vous serez toujours pleinement informé de l'évolution de la situation.

Étape 3 : Communiquer avec le Bureau de règlement des différends avec les clients

Le Bureau de règlement des différends avec les clients pourra examiner votre plainte une fois que vous aurez tenté de résoudre la situation directement avec notre Centre de service à la clientèle. Si vos préoccupations ne sont toujours pas résolues après avoir suivi les étapes ci-dessus, vous pouvez communiquer avec le Bureau de règlement des différends avec les clients.

Vous pouvez soumettre une plainte auprès du Bureau de règlement des différends avec les clients à l'une des adresses suivantes :

111, chemin Westmount Sud, case postale 2000
Waterloo (ON) N2J 4S4
cdro@petlineinsurance.com

Si vous n'êtes pas en mesure de soumettre votre plainte par écrit, vous pouvez communiquer avec notre Bureau de règlement des différends avec les clients au 519 5708215 ou au 1-844-766-6388 (sans frais).

Veuillez décrire votre situation, expliquer pourquoi vous demeurez insatisfait après avoir communiqué avec notre Centre de service à la clientèle, et préciser le résultat que vous souhaitez obtenir. Assurez vous d'inclure tous les documents ou renseignements nécessaires à l'analyse de votre plainte.

Certaines préoccupations ne seront pas traitées par le Bureau de règlement des différends avec les clients :

- 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.
- Une liste des préoccupations non résolues.
- Quelles sont vos attentes relatives à votre demande (le résultat souhaité)?

À la suite du dépôt de votre plainte auprès du Bureau de règlement des différends avec les clients

À la suite de l'examen de votre plainte, une réponse finale incluant nos observations et conclusions vous sera transmise par écrit, généralement dans un délai de trente (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. Si aucune solution ne peut régler la plainte, nous vous indiquerons les prochaines étapes à suivre dans le processus de plainte.

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'autorité réglementaire ou de l'organisme de réglementation ayant juridiction dans votre province de résidence. Veuillez consulter la section « Autres recours » dans la présente pour plus de renseignements.

Processus de traitement des plaintes et de règlement des différends au Québec

Dépôt d'une plainte

1. Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction de la part d'un client en lien avec les services ou les produits que nous offrons et une attente de sa part que nous prenions des mesures pour y remédier. Toutefois, les préoccupations liées à une demande d'indemnité ou à

une réclamation d'assurance ne sont pas considérées comme des plaintes tant que toutes les avenues de recours disponibles dans le processus de réclamation n'ont pas été épuisées.

> Si vous déposez une plainte, nous ferons de notre mieux pour comprendre ce qui est important pour vous et répondre à vos attentes.

2. Comment formuler une plainte?

Une plainte à l'égard de nos services et produits peut être faite par écrit en communiquant directement avec notre Bureau de règlement des différends avec les clients à l'une des adresses suivantes :

Bureau de règlement des différends avec les clients
111, chemin Westmount Sud, case postale 2000
Waterloo (ON) N2J 4S4
cdroqc@definity.com

Une plainte peut également être déposée en remplissant le Formulaire de plainte, mis à disposition par l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »).

Pour toute question ou préoccupation concernant la façon dont nous traitons les plaintes, ou pour obtenir de l'aide afin de déposer votre plainte, vous pouvez communiquer avec nous par écrit ou par téléphone au 1-844-766-6388.

Les étapes du traitement d'une plainte

Le processus commence après le dépôt de votre plainte selon la procédure décrite cidessus. Notre objectif est de résoudre chaque plainte le plus rapidement possible.

1. Nous confirmons la réception de votre plainte.

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les dix (10) jours suivant sa réception.

2. Nous consignons les détails de la plainte.

Pour chaque plainte reçue, nous créons un dossier dans lequel tous les documents et renseignements nécessaires au traitement de la plainte sont tenus à jour.

3. Nous analysons la plainte.

Nous examinerons votre plainte pour nous assurer de bien comprendre la situation et les détails fournis. Nous pourrions vous demander des renseignements supplémentaires, au besoin.

Dans la mesure du possible, nous traitons la plainte en suivant notre processus simplifié.

Votre plainte pourrait être traitée selon notre processus simplifié. Ce processus s'applique aux plaintes que nous pouvons résoudre à votre satisfaction dans un délai de vingt (20) jours. Nous considérons qu'une plainte a été résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution

que nous vous proposons ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre du processus simplifié, votre plainte peut être traitée verbalement (p. ex., par téléphone) ou par écrit.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Dans ce cas, le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les prochaines étapes de notre processus de plainte détaillées ci-dessous.

4. Nous fournissons une réponse finale écrite.

Si votre plainte n'est pas résolue dans le cadre de notre processus simplifié, nous vous fournissons une réponse finale écrite dans un délai de soixante (60) jours. Dans cette réponse, nous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre réponse, ainsi que la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte.

Nous pourrions avoir besoin de plus de temps.

Nous pouvons déterminer que votre plainte requiert plus de temps ou qu'elle est plus complexe à traiter et qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Dans ce cas, vous serez informé de la prolongation par écrit, mais celle-ci ne dépassera pas trente (30) jours.

5. Évaluation de l'offre et résolution de la plainte.

Nous vous invitons à examiner attentivement notre réponse et à évaluer notre offre dès la réception, le cas échéant. Vous devriez demander les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Si nous concluons un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous appliquerons cette offre dans les trente (30) jours de notre accord, sauf si nous convenons d'un délai différent avec vous lorsqu'il est dans votre intérêt de le faire.

Autres recours qui s'offrent à vous au Québec

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ou du traitement de votre plainte, vous êtes en droit de demander que nous soumettions votre dossier de plainte à l'AMF. Pour ce faire, vous pouvez remplir un Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité et soumettre votre formulaire rempli au Bureau de règlement des différends avec les clients aux coordonnées indiquées ci-dessus. Dès la réception de votre demande, nous transmettrons votre dossier de plainte à l'AMF dans les quinze (15) jours.

Autres Recours

Si vous êtes insatisfait de la réponse finale que nous avons fournie, vous pouvez choisir de recourir à un service indépendant de règlement des différends offert par une autorité réglementaire ou à un organisme de réglementation ayant juridiction dans votre province de résidence.

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L’ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d’assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l’exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L’ACFC ne s’occupe pas de la résolution des plaintes individuelles. Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de la Compagnie d'assurance Petline.

Si vous n’êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l’organisme externe de traitement des plaintes suivant : **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)** 1 877 225-0446 | https://scadcanada.org/ Il s’agit d’un lien externe.

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

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de Compagnie d'assurance Petline, vous pouvez communiquer avec l’ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L’ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

Formulaire en ligne : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

Téléphone :
Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Appels provenant de l’extérieur du Canada : 613-960-4666
Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L’ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n’avez pas besoin d’autoriser le service de relais pour communiquer avec l’ACFC. Consultez le site https://srvcanadavrs.ca/fr/ pour en savoir plus.

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada,
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage, Ottawa (Ontario)
K1R 7Y2