

Votre garantie d'un traitement équitable

Bien que nous souhaitons dépasser les attentes de notre clientèle et régler les plaintes, la situation requiert parfois une autre paire d'yeux. Vous pouvez alors compter sur le comité de révision du service, qui fera preuve d'ouverture d'esprit pour trouver des solutions équitables. Si vous êtes titulaire d'une police d'assurance auto, habitation, agricole ou entreprise de Co-operators, vous pouvez faire appel à notre comité de révision du service, une démarche unique qui aide à résoudre les problèmes de notre clientèle depuis plus de 30 ans.

Quels sont les avantages?



Regard indépendant

Le comité de révision du service est composé de clientes et clients bénévoles de partout au pays, qui ne sont pas des spécialistes en assurance, et qui apportent un regard neuf pour trouver des solutions équitables.



Aucun risque

Nous suivons toujours les recommandations du comité. Pour vous, le résultat restera le même ou changera en votre faveur.



Outil unique en son genre

Nous sommes le premier assureur au Canada à offrir ce service unique, guidés par notre engagement à prioriser notre clientèle et nos collectivités.

Comment ça fonctionne?

Le comité de révision du service se réunit quelques fois par année pour examiner les faits et analyser les dossiers soumis. Si vous contestez une décision admissible à une révision par le comité, vous devrez faire une demande par écrit et fournir des documents justificatifs. Le comité devrait vous communiquer sa décision dans les deux ou trois semaines suivant sa rencontre.

Voici un exemple du fonctionnement du comité :

Quand la maison des Saint-Jacques, une famille de l'Ontario, a été la proie des flammes, leur assurance habitation a couvert les dommages, à l'exception de leur nouvelle fosse septique. Puisqu'ils sont clients de Co-operators depuis plus de 40 ans, les Saint-Jacques pensent que leur assurance aurait aussi dû couvrir cette installation. Ils ont donc demandé au comité de révision du service de réévaluer la décision initiale, et celle-ci a été renversée. Toutes les décisions ne sont pas annulées, mais le comité veille à ce que chaque dossier soit analysé en profondeur et réglé équitablement.

