

Comité de révision du service

Nous améliorons notre service avec l'aide de clients comme vous

En tant que coopérative, nous entretenons un lien étroit avec nos clients et nous nous efforçons de leur offrir un service incomparable. En 1990, nous avons donc mis sur pied le tout premier comité de révision du service pour nous aider à régler les différends. À ce jour, nous demeurons le seul assureur au Canada à offrir un tel service.

Un regroupement de clients bénévoles

Le comité de révision du service est composé de clients bénévoles : des gens comme vous. N'étant pas des experts en assurance et ne travaillant pas dans ce domaine, ils peuvent analyser les dossiers avec l'esprit ouvert et un regard neuf afin de trouver une solution équitable.

Puisque peu de cas se rendent à cette étape, le comité se réunit tous les deux ou trois mois. Ses membres discutent des cas portés en appel après le processus de résolution des problèmes, font valoir le point de vue des clients, donnent de judicieux conseils et suggèrent de nouvelles façons de gérer les cas similaires dans l'avenir.

Nous sommes liés par la décision du comité

Le comité examine les faits au dossier concernant chaque client et la société, notamment les rapports de police et les observations générales. Si le comité décide d'infirmer une décision, nous nous y conformons. Les recommandations du comité touchent uniquement Co-operators; pour le client, cela se traduit par le statu quo ou un changement en sa faveur.

Le comité traite des règlements pouvant s'élever jusqu'à 30 000 \$; sa décision nous lie, mais ne lie pas le client. Vous ne renoncez à aucun droit lorsque vous soumettez votre recours au comité, et vous avez toujours d'autres façons de faire appel. Le comité ne dispose pas de l'autorité nécessaire pour traiter les cas suivants :

- le préjudice personnel;
- l'émission, le non-renouvellement ou la résiliation d'une police d'assurance;
- les réclamations prévues par la loi;
- le montant des primes d'assurance;
- les règles de tarification;
- les différends à l'égard des polices de la Facility Association ou d'Echelon;
- les cas devant les tribunaux.

Délai de réponse

Une fois le formulaire rempli, veuillez le retourner à l'adresse indiquée, accompagné de tout document à l'appui de votre demande. Le président du comité vous informera de la décision dans les deux à trois semaines suivant la rencontre du comité.

Vos droits et obligations

Vous avez le droit de voir votre dossier traité avec honnêteté, équité et respect. Nous traiterons vos préoccupations rapidement et en toute confidentialité, et nous vous expliquerons notre décision par écrit, au besoin. Il est important d'entamer les discussions de bonne foi, de fournir les renseignements requis en temps opportun et d'être ouvert aux solutions raisonnables à l'égard du problème à l'étude.

Vous avez une préoccupation?

Pour que votre dossier puisse être porté devant le comité de révision du service, vous devez avoir suivi les étapes ci-dessous. Les employés à qui vous vous adresserez à chaque étape sont pleinement habilités à vous aider.

1. Informez-nous

Pour que votre problème soit réglé rapidement et efficacement, communiquez avec votre représentant en assurance ou votre expert en sinistres.

2. Demandez à passer à l'échelon supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la première étape, demandez à quel supérieur vous pouvez vous adresser. Selon la nature du problème, vous pourriez être dirigé vers un gestionnaire.

3. Communiquez avec le bureau de l'ombudsman

Si vous n'êtes toujours pas satisfait à l'issue des étapes précédentes, vous pouvez présenter une demande écrite au bureau de l'ombudsman pour qu'il réexamine votre dossier :

Bureau de l'ombudsman
Co-operators
130 Macdonell Street
Guelph (Ontario) N1H 6P8
ombuds@cooperators.ca
1-877-720-6733

Le bureau de l'ombudsman n'examinera que les dossiers qui ont été soumis aux étapes précédentes. Veuillez donc indiquer dans votre demande les personnes à qui vous vous êtes adressées. Selon la situation, vous pourriez être invité à faire appel au comité de révision du service.

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel à l'adresse servicereviewpanel@cooperators.ca.