

# Vous avez une plainte à formuler?

Avant de faire appel au Comité de révision du service, vous devez suivre les étapes suivantes. Le personnel référé à chaque étape du processus aura l'autorité nécessaire pour résoudre le problème.

## 1. Exprimez-vous

Pour un règlement rapide et efficace de votre problème, veuillez communiquer avec votre représentant en assurance ou votre expert en sinistres.

## 2. Passez à l'échelon supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue, demandez à qui vous pouvez vous adresser. Selon la nature de votre insatisfaction, votre dossier pourra être remis au directeur.

## 3. Communiquez avec le bureau de l'ombudsman

Si vous êtes toujours insatisfait des décisions rendues aux étapes précédentes, vous pouvez transmettre votre plainte par écrit au bureau de l'ombudsman :

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

Seules les requêtes ayant suivi toutes les étapes préliminaires seront passées en revue par le bureau de l'ombudsman. Veuillez indiquer les personnes avec qui vous avez été mis en contact. Selon la situation, votre demande pourra être soumise au Comité de révision du service.

Pour en savoir davantage sur le Comité de révision du service, visitez la section Service client de notre site Web au [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca).



### Comité de révision du service

Co-operators s'engage à protéger la vie privée de ses clients, ainsi que la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels recueillis, utilisés, conservés et communiqués dans le cadre de ses activités. Pour en savoir davantage, visitez le site [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca).

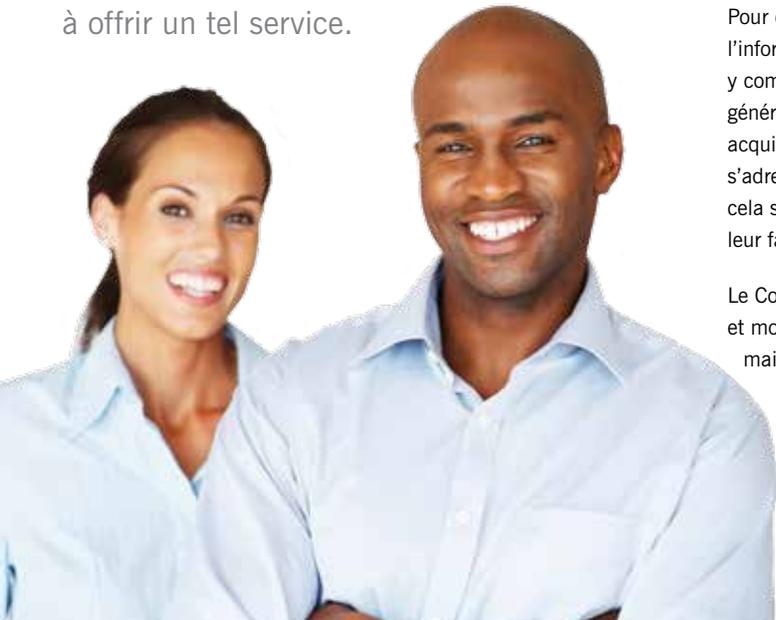
- > La Compagnie d'assurance générale Co-operators
- > Assurance groupe habitation et automobile de Co-operators
- > Compagnie d'assurance COSECO
- > La Compagnie d'assurance générale CUMIS

## Comité de révision du service À votre service



# Vous nous aidez à mieux vous servir.

En tant que coopérative, nous entretenons un lien étroit avec nos clients et nous nous efforçons de leur offrir un service incomparable. Nous avons donc mis sur pied, en 1990, 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 cette industrie, 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 ne se réunit qu'aux deux ou trois mois, dans quatre régions du pays. Ils discutent des dossiers qui ont suivi notre processus de résolution des plaintes, donnent de judicieux conseils et suggèrent de nouvelles façons de gérer des cas similaires dans l'avenir.

## Nous sommes liés par la décision du Comité

Pour chaque cas, les membres du Comité se penchent sur l'information transmise par les clients et par Co-operators, y compris des rapports de police et des observations générales. S'ils décident d'infirmer une décision, nous acquiesçons à leur demande. Leurs recommandations s'adressent uniquement à la compagnie. Pour les clients, cela se traduira par le statu quo ou un changement en leur faveur.

Le Comité a compétence sur les différends de 30 000 \$ et moins et ses décisions sont exécutoires à notre endroit, mais non pour 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.

## Cas exclus du mandat du Comité

Le Comité de révision du service n'est pas habilité à se pencher sur les questions suivantes :

- > Les préjudices corporels
- > L'émission, le non-renouvellement ou la résiliation d'une police d'assurance
- > Les réclamations interdites 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 faisant l'objet d'une poursuite 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 responsabilités

Vous avez le droit d'être traité de façon juste, équitable et respectueuse. Votre plainte sera traitée de manière confidentielle et dans les meilleurs délais. Au besoin, nous vous fournirons une explication écrite de notre décision. Il importe de prendre part aux discussions de bonne foi, de fournir les renseignements requis dans des délais raisonnables et de faire preuve d'ouverture face aux solutions proposées.