

Politique relative au traitement des plaintes

Introduction

La présente politique s'applique à toutes les entreprises membres de la Corporation financière Northbridge, soit Lombard Canada Itée, Commonwealth Assurance, Les Assurances Federated et la Compagnie d'assurance Zenith (désignées collectivement sous le nom de « Northbridge »).

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est le signalement d'au moins un des éléments suivants concernant Northbridge :

- un reproche à l'endroit de Northbridge;
- un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- une demande de mesure corrective.

Les plaintes sont habituellement envoyées par écrit, soit par la poste, par courriel, par télécopieur ou tout autre moyen, pour que nous puissions les conserver dans nos dossiers. Lorsqu'une plainte est exprimée par téléphone ou en personne, puis examinée et traitée par le médiateur de la société, elle doit être documentée pour que nous puissions les conserver dans nos dossiers.

Responsabilité des employés quant au traitement des plaintes

La plainte doit être transmise à l'employé autorisé à prendre une décision sur la question au moment où elle est reçue. Par exemple, une plainte relative à une demande d'indemnité serait normalement transmise à l'expert en sinistres responsable du dossier. Parfois, l'employé habilité à trancher peut être un superviseur, un responsable ou un directeur. Pour les plaintes relatives à la souscription, les employés autorisés à prendre une décision sont toujours les responsables chargés du dossier en question. Ainsi, toute plainte liée à la souscription doit leur être soumise.

L'employé à qui on transmet la plainte doit en accuser réception et tenter de la résoudre rapidement. Il ne doit pas diriger le client vers le médiateur avant d'avoir d'abord tenté de résoudre la plainte. Il peut par contre consulter des collègues plus expérimentés ou spécialisés pour y arriver. Si la plainte est liée à un sinistre, elle devrait être transmise au représentant du service à la clientèle.

Si le client est toujours insatisfait après une tentative raisonnable de résolution, l'employé doit diriger le client vers le médiateur de la société sans tarder. L'employé doit alors informer le client qu'il est en droit de faire analyser sa plainte par le médiateur en lui fournissant les coordonnées de ce dernier.

Responsabilité du médiateur quant au traitement des plaintes

Le médiateur est la personne désignée par Northbridge comme représentant officiel en ce qui a trait aux plaintes. À ce titre, il est officiellement chargé d'examiner les plaintes et d'y répondre.

Lorsqu'une plainte non résolue est transmise au médiateur, celui-ci ouvre un dossier de plainte et accuse réception de la plainte au client dans un délai de deux jours ouvrables. Le médiateur examine la plainte de façon objective et impartiale et s'efforce de répondre au client dans un délai de dix jours ouvrables. S'il a besoin de plus de temps pour examiner et traiter la plainte, le médiateur peut prolonger le délai de traitement jusqu'à trente jours. Le médiateur fournira également, au besoin, une lettre expliquant la position définitive de la société dans un délai de trente jours.

Si le médiateur n'arrive pas à traiter la plainte de façon satisfaisante pour le client, il pourra informer ce dernier qu'il a le droit de faire analyser sa plainte par le Service de conciliation en assurance des dommages (SCAD) en lui procurant les coordonnées du SCAD. Le SCAD est un organisme indépendant dont les activités sont axées sur la résolution des plaintes dans le secteur de l'assurance. Il aide les compagnies d'assurance et leurs clients à résoudre leurs différends au moyen d'un processus équitable, indépendant et impartial. Au Québec, le médiateur informera également le client qu'il peut transmettre sa plainte à l'Autorité des marchés financiers de la province en lui procurant les coordonnées de l'organisme.

Responsabilité du médiateur quant à la déclaration des plaintes

En plus d'examiner et de traiter les plaintes, le médiateur doit déclarer ces dernières au conseil d'administration de Northbridge, ainsi qu'aux organismes de réglementation provinciaux.

Il doit également déclarer les plaintes reçues deux fois par année au comité de révision du conseil d'administration.

Le médiateur doit aussi déclarer les plaintes reçues deux fois par année à la Commission des services financiers de l'Ontario et à l'Autorité des marchés financiers du Québec, au moyen du Système de rapport de plaintes.

Afin de faciliter la déclaration des plaintes, le médiateur devra tenir un registre de toutes les plaintes qui lui ont été transmises, dans lequel il classera les plaintes adéquatement et consignera toutes les données recueillies, exigibles en vertu de la loi.

Coordonnées du médiateur

À l'extérieur du Québec, les coordonnées du médiateur sont :

Bureau du médiateur
Northbridge Assurance
105 Adelaide Street West, 3rd Floor, Toronto, ON M5H 1P9
Courriel : ombudsman@nbfc.com

Téléphone : 1 800 268-9680, poste 4445
Toronto : 416 350-4445
Télécopieur : 416 350-4417

Au Québec, les coordonnées du médiateur sont :

Bureau du médiateur
Northbridge Assurance
Bureau 400
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Montréal, QC H3B 4W5

Téléphone : 1 800 361-2837
Télécopieur : 514 284-8070

Catégories de plaintes particulières

Deux catégories de plaintes méritent une attention particulière.

D'abord, les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels d'un client par Northbridge ou le respect des lois fédérales ou provinciales liées à la protection de la vie privée. Ces plaintes doivent être transmises à l'agent chargé de la protection des renseignements personnels à des fins de traitement. Ce dernier examinera et traitera les plaintes conformément à la politique de confidentialité de Northbridge.

Ensuite, les plaintes relatives aux polices d'assurance automobile émises en Alberta, si le client :

- n'est pas satisfait de la façon dont la prime applicable à la protection de base pour un véhicule de tourisme a été déterminée;
- n'est pas d'accord avec le refus de Northbridge Assurance d'émettre ou de renouveler un contrat, de résilier ou d'annuler un contrat ou encore de fournir ou de continuer à fournir une protection ou un avenant.

Dans ces cas précis, l'employé autorisé à prendre une décision doit traiter la plainte et la soumettre au médiateur, même s'il a réussi à résoudre le dossier de façon satisfaisante pour le client. Le médiateur est chargé de déclarer les plaintes reçues deux fois par année au bureau du Superintendent of Insurance de l'Alberta.