



Comment résoudre une plainte

Protection de la clientèle et processus d'appel de Chubb

Chubb Assurance est reconnue dans le monde entier pour ses produits et son service à la clientèle supérieurs. Si vous avez une plainte à formuler, n'hésitez pas à nous le faire savoir et à nous donner l'occasion de résoudre le problème. Nous prenons toutes les plaintes au sérieux et vous promettons de régler la vôtre de façon rapide et professionnelle. Conserver votre confiance et votre fidélité est d'une importance capitale pour nous.

Si vous avez des questions au sujet de notre mécanisme de traitement des plaintes ou si vous avez besoin de plus d'information sur la façon de formuler une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-866-359-3281 et à demander à parler à notre protecteur de la clientèle.

Engagement de Chubb

Dans tous nos contacts avec vous, nous nous engageons à :

- répondre à tous les appels enregistrés sur notre ligne d'assistance dans les 24 heures;
- accuser réception de toutes les communications par courriel le jour même;
- vous informer du nom de la personne qui traite votre demande et de donner une estimation de la date à laquelle vous recevrez notre réponse;
- vous informer de tout délai imprévu et de la date de résolution de votre plainte. Dans certaines situations plus complexes, il faudra peut-être plus de temps pour résoudre le problème.

Le mécanisme de résolution des plaintes comporte quatre étapes.

[Étape 1. Communiquez avec Chubb et faites intervenir votre courtier](#)

[Étape 2. Demandez qu'un examen soit effectué par un membre de la direction](#)

[Étape 3. Faites appel à l'ombudsman ou au responsable de la protection de la vie privée](#)

[Étape 4. Demandez un examen par un organisme externe](#)

Étape 1 : Communiquez avec Chubb et faites intervenir votre courtier

Si vous avez une plainte à formuler, vous devriez tout d'abord contacter le **représentant de Chubb** qui s'est occupé de vous au départ. Il arrive souvent qu'on trouve une solution plus rapidement lorsqu'on parle directement à la personne responsable du dossier. Les employés de Chubb sont très bien informés et des plus expérimentés; ils seront en mesure de répondre à vos questions, de vous expliquer les décisions prises et de vous faire des recommandations. Expliquez votre situation et de quelle façon vous souhaitez que l'affaire soit résolue. Donnez des détails comme votre nom, vos coordonnées, votre adresse électronique, votre numéro de police et la nature de votre plainte et fournissez des documents étayant votre demande.

Si vous ne savez pas qui contacter à Chubb, **communiquez avec votre courtier**. Votre courtier travaille pour vous et peut vous aider à trouver une solution satisfaisante, ou vous donner les coordonnées du représentant de Chubb qui saura résoudre votre plainte.

Si vous ne pouvez arriver à une entente dans un délai acceptable, passez à l'étape 2 du processus de traitement des plaintes.

Étape 2 : Demandez qu'un examen soit effectué par un membre de la direction

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à l'étape 1 du processus de traitement des plaintes, vous pouvez demander à parler au **directeur** de la personne qui s'est occupée de votre dossier. Un directeur ou un autre cadre supérieur nommé par la direction passera la décision en revue et en discutera avec vous.

L'équipe de direction de Chubb accusera réception de votre plainte dans les deux jours ouvrables suivants et s'occupera de résoudre la situation avec rapidité et courtoisie. Si vous ne pouvez arriver à une entente dans un délai acceptable après l'examen de la direction, passez à l'étape 3 du processus de traitement des plaintes.

Étape 3 : Faites appel à l'ombudsman ou au responsable de la protection de la vie privée de Chubb

Si, après les deux premières étapes du processus, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez porter l'affaire en appel en vous adressant à l'**ombudsman de Chubb**; ou encore, si votre plainte porte sur la protection des renseignements personnels, adressez-vous au **responsable de la protection de la vie privée de Chubb**. Ces personnes relèvent directement du président et chef de la direction de Chubb et ont été nommées pour effectuer un examen impartial des plaintes des clients.

Toutes les demandes d'examen doivent être transmises **par écrit** soit par courrier soit par courriel à l'ombudsman ou au responsable de la protection de la vie privée de Chubb. La communication doit donner les renseignements suivants :

- Votre nom, votre adresse et votre numéro de police;
- Un numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre durant les heures d'ouverture normales;
- La nature du différend;
- Une description de vos attentes et de la façon dont vous souhaitez que Chubb règle votre problème;
- Les documents appuyant votre plainte, les dates pertinentes et le nom de l'employé ou du représentant ayant traité le dossier;
- Vous pouvez aussi indiquer les mesures que vous avez prises jusqu'à maintenant pour essayer d'arriver à une solution satisfaisante.

Ombudsman de Chubb :

Adresse : **Agent de liaison avec l'ombudsman pour le traitement des plaintes
aux soins de Chubb du Canada Compagnie d'assurance**
One Dundee Place
1 Adelaide Street East
Toronto, ON M5C 2V9

Numéro de téléphone : 1-866-359-3281 ou 416-359-3281
Numéro de télécopieur : 416-863-3144
Courriel : feedbackcanada@chubb.com

Responsable de la protection de la vie privée de Chubb :

Adresse : Responsable de la protection de la vie privée de Chubb
aux soins de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance
One Dundee Place
1 Adelaide Street East
Toronto, ON M5C 2V9

Numéro de téléphone : 1-866-359-3281 ou 416-359-3281

Numéro de télécopieur : 416-863-3144

Courriel : feedbackcanada@chubb.com

Votre plainte sera examinée et vous recevrez une réponse dans les cinq jours ouvrables. Si la plainte ne peut être examinée dans ce délai, nous vous indiquerons pourquoi nous avons besoin de plus de temps et à quel moment vous recevrez une réponse.

L'ombudsman, un employé de Chubb, vous aidera à cheminer dans le processus de plainte et agira comme médiateur interne indépendant. Il s'assurera que le mécanisme de traitement des plaintes a été suivi et que votre plainte a été examinée correctement et équitablement par Chubb. Il veillera également à ce que la décision et l'explication de notre position finale vous aient été communiquées, si nous n'avons pu arriver à une solution équitable.

L'ombudsman de Chubb vérifiera aussi si on vous a informé sur la façon de transmettre votre plainte à un organisme externe aux fins de résolution ou de médiation.

Étape 4 : Demandez un examen par un organisme externe

Si tous nos efforts pour résoudre un différend échouent, vous pouvez faire appel à des organismes externes pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Vous pouvez contacter le **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**. Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un organisme indépendant établi dans le but d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends qui les opposent à leur société d'assurance habitation, automobile ou entreprise.

Pour plus de renseignements sur le SCAD, consultez le site Web de l'organisme à www.giSCANADA.org ou appelez sans frais au 1-877-225-0446.

Vous pouvez aussi contacter l'organisme de réglementation des assurances de votre province de résidence. Les liens aux organismes de réglementation figurent ci-dessous. Vous pouvez aussi y accéder par l'entremise du site Web du SCAD, qui vous donnera également d'autres liens utiles.

Organismes de réglementation

- [Alberta Treasury, Insurance Division](#)
- [Colombie-Britannique, Financial Institutions Commission \(FICOM\) \(Ministry of Finance and Corporate Relations\)](#)
- [Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance](#)
- [Commission des services financiers de l'Ontario](#)
- [Manitoba — Consommation et Corporations, Direction de la réglementation des institutions financières](#)
- [Nouveau-Brunswick, Ministère de la justice](#)
- [Terre-Neuve Department of Government Services and Lands](#)
- [Territoires du Nord-Ouest, Superintendent of Insurance, \(Department of Finance\)](#)
- [Nouvelle-Écosse, Department of Environment and Labour, Financial Institutions Division](#)
- [Bureau du surintendant des institutions financières du Canada.](#)
- [Île-du-Prince-Édouard, Attorney General, Consumer, Corporate and Insurance Division](#)
- [Québec, Inspecteur général des institutions financières](#)
- [Saskatchewan Justice, Superintendent of Insurance](#)
- [Yukon, Gouvernement du Yukon](#)

Renseignements supplémentaires

Si vous avez une plainte à formuler au sujet du mécanisme de traitement des plaintes de Chubb ou d'une disposition relative aux consommateurs, vous pouvez vous adresser à l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**. L'ACFC est un organisme gouvernemental indépendant pancanadien qui réglemente les dispositions relatives aux consommateurs en ce qui concerne les services financiers, y compris l'assurance. Chubb a déposé son mécanisme de traitement des plaintes auprès de l'ACFC. L'ACFC peut vous donner des conseils sur la façon de formuler une plainte, mais n'intervient pas dans les différends.

Pour obtenir un complément d'information ou pour communiquer avec l'ACFC, consultez le site Web au www.fcac-acfc.gc.ca. Pour le service en français, appelez sans frais au 1-866-461-ACFC (2232) ou au 613-996-5454, ou écrivez à l'ACFC au 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa, ON K1R 1B9.

