

*La Compagnie Travelers Garantie du Canada s'engage à traiter tous ses clients avec le plus grand respect et la plus grande considération. Malgré notre engagement à offrir un service d'excellence, il se peut qu'à l'occasion une personne croit ne pas avoir été traitée de manière juste et équitable ou qu'il y ait un malentendu à résoudre. La Compagnie a donc élaboré un protocole de gestion des plaintes afin de s'assurer que toutes les plaintes soient considérées de manière juste et avec diligence. Le protocole de gestion des plaintes précise comment déposer une plainte auprès de la Compagnie, le délai de procédure et les étapes suivantes si la plainte n'est pas résolue. Pour déposer une plainte, la Compagnie vous encourage à suivre les directives de ce protocole. Pour toute question ou commentaire concernant ce protocole ou si vous avez besoin de plus d'information sur la manière de déposer une plainte, veuillez communiquer avec notre agent de liaison au (800) 330-5033.*

## **PROTOCOLE DE GESTION DES PLAINTES**

Lorsqu'un employé d'une succursale, d'un secteur ou du siège social reçoit une plainte, celui-ci demandera au client de la soumettre par écrit.

Le directeur du secteur fera enquête et répondra au client, par écrit, au plus tard dans les trente (30) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte. Le directeur du secteur avisera le client que s'il n'est pas satisfait de la position prise par la compagnie, il pourra communiquer avec l'agent de liaison de la Compagnie.

Si la plainte est déposée auprès de l'agent de liaison, le client recevra alors un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables l'informant que l'agent de liaison s'occupe désormais de la plainte et qu'il procède à une enquête minutieuse. Une copie du «Protocole de gestion des plaintes» sera jointe à cette lettre. Dans le cas où l'agent de liaison aurait besoin de plus d'informations, il en fera la demande au client et l'informerá que la position finale de la compagnie lui sera transmise par lettre dans les trente (30) jours ouvrables.

L'agent de liaison étudiera la plainte, procédera à une enquête minutieuse et rédigera la lettre de position finale de la compagnie dans les trente (30) jours ouvrables. Conformément à la «loi relative aux compagnies d'assurance », la compagnie fait appel à un tiers indépendant pour solutionner les plaintes que le protocole de gestion des plaintes ne peut résoudre. Ce tiers indépendant choisi par la compagnie est l'ombudsman general du Réseau de conciliation du secteur financier.

L'agent de liaison avisera le client, dans sa lettre de position finale, que s'il n'est pas satisfait de cette décision, celui-ci pourra communiquer avec le SCAD:

Services de conciliation en assurance de dommages  
151 Yonge Street  
19<sup>ème</sup> étage  
Toronto, Ontario  
M5C 2W7  
Téléphone: (416) 362-9528 ou sans frais (800) 387-2880

Si le client choisit de communiquer avec le SCAD pour solutionner sa plainte, le Service de conciliation procédera alors à une séance de médiation d'une durée de 90 minutes et produira son rapport.

Si la plainte est déposée en Ontario, l'agent de liaison avisera le client, dans la lettre de position finale, qu'il peut également communiquer avec le l'organisme de régulation de cette province:

Le bureau de l'ombudsman des assurances  
Service des plaintes  
Commission des services financiers de l'Ontario  
Case postale 85, 5160 Yonge Street  
North York, Ontario  
M2N 6L9

Si la plainte est déposée au Québec, l'agent de liaison avisera le client, dans la lettre de position finale, qu'il peut également communiquer avec l'Autorité des marchés (AMF):

Autorité des marchés financiers  
Direction de l'encadrement de l'assistance aux consommateurs  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Sainte-Foy (Québec)  
G1V 5C1

L'agent de liaison informera le client que s'il n'est pas satisfait de la position finale qui lui est proposée, il pourra demander à ce que sa plainte soit transmise à l'Autorité des marchés financiers dans l'année qui suivra la réception de la lettre de position finale. De plus, l'agent de liaison informera le client que l'AMF peut proposer une médiation si elle la juge appropriée dans les circonstances et si les parties y consentent. Le client sera également avisé que le dépôt de sa plainte auprès de l'AMF n'interrompt d'aucune façon la prescription de recours devant les tribunaux civils.

*Si votre plainte implique une provision en rapport avec la loi relative aux compagnies d'assurance, vous pouvez communiquer avec:*

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier ouest  
6<sup>ème</sup> étage  
Ottawa, Ontario  
K1R 1B9

Téléphone: Sans frais: (866) 461-3222  
Télécopieur: Sans frais: (866) 814-2224