

# Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

## Bureau de l'Ombudsman

Dernière mise à jour : juin 2019

### Objectif

La présente Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends vise à définir une procédure libre et équitable de traitement des plaintes de clients. Elle vise à encadrer la réception des plaintes, l'envoi d'accusés de réception, la création de dossiers de plaintes, la transmission de dossiers à un organisme de réglementation provincial et, s'il y a lieu, le signalement de plaintes aux organismes de réglementation.

### Énoncé de la politique

Aviva Canada Inc. et ses filiales (« Aviva Canada ») ont pour ambition d'être l'assureur le plus digne de confiance et le plus recommandé au pays. Le bureau de l'Ombudsman vise à gagner la confiance des plaignants en les écoutant, en les comprenant et en les aidant respectueusement à régler leur différend avec Aviva Canada.

Il incombe au bureau de l'Ombudsman d'agir en tant qu'intermédiaire de confiance entre le ou la plaignant(e) et tous les services d'Aviva Canada. Il doit faire preuve d'équité pour déceler activement les problèmes et parvenir à une résolution adaptée, tout en tenant compte de l'ensemble des positionnements pour déterminer si les dispositions du contrat, la réglementation, les normes de service et les processus internes ont été suivis ou appliqués de manière exacte et équitable. S'il est dans l'impossibilité de parvenir à une résolution, le bureau de l'Ombudsman agit comme « éducateur » en aidant le ou la plaignant(e) à comprendre le positionnement de l'entreprise.

### Traitement des plaintes

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services ou des produits offerts par Aviva Canada, par ses représentants ou par ses intermédiaires (courtiers ou agents).

Pour déposer une plainte au bureau de l'Ombudsman, vous devez résumer les éléments suivants :

- le motif de votre plainte contre Aviva Canada;
- le préjudice que vous avez subi; et
- le résultat que vous souhaitez obtenir.

Une fois les renseignements susmentionnés reçus, nous ouvrirons un dossier de plainte à l'égard de chacun de vos griefs et le(s) conserverons dans nos dossiers pendant une période de trois (3) ans.

Conformément à la présente politique, nous vous informerons, habituellement dans les 30 jours, du positionnement d'Aviva Canada à l'égard de votre plainte. Si ce délai devait dépasser les 30 jours, nous vous en aviserons.