

Politique de traitement des plaintes

Bureau de l'Ombudsman

Dernière mise à jour : juin 2023

Objectif

La présente Politique de traitement des plaintes 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.

Veiller à ce que nos clients se sentent écoutés, puis adapter nos processus pour répondre à leurs besoins individuels nous permettra de réaliser notre objectif de prendre en charge d'une manière globale la plainte du client.

Énoncé de la politique

Aviva Canada Inc. et ses filiales (« Aviva Canada ») ont pour vision d'être l'assureur le plus digne de confiance et le plus recommandé. 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 vise à maintenir des normes de service à la clientèle élevées grâce à une approche équitable, attentive et équilibrée pour répondre aux préoccupations de ses clients.

Il incombe au bureau de l'Ombudsman d'agir en tant qu'intermédiaire de confiance entre la personne plaignante 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 la personne plaignante à comprendre le positionnement de l'entreprise. Il lui offrira un avis de décision définitive qui explique les prochaines étapes à suivre en dehors d'Aviva; notamment ouvrir un dossier auprès du Service de conciliation en assurance de dommages pour faire une plainte ou auprès de l'Autorité des marchés financiers pour les résidents du Québec.

Les membres du bureau de l'Ombudsman feront de leur mieux pour comprendre les préoccupations des clients et pour les aider. Notons que le harcèlement, les menaces, l'utilisation d'un langage offensant et les comportements grossiers et discriminatoires ne sont pas tolérés.

Affaires non traitées par le bureau de l'Ombudsman

Nous nous engageons à traiter les préoccupations et les plaintes sur les produits et les services offerts par Aviva, ses représentants ou ses intermédiaires. Toutefois, certaines affaires dépassent notre champ de compétence et ne peuvent être examinées par le bureau de l'Ombudsman. Voici quelques cas :

- Certaines plaintes sont plutôt traitées par le biais d'un processus de règlement extrajudiciaire des règlements ou autre processus de règlement des litiges semblable, notamment :
 - L'admissibilité aux indemnités d'accident ou un différend concernant celles-ci – traités par le Tribunal d'appel en matière de permis en Ontario.
 - Les affaires qui sont devant un tribunal ou les demandes introductives d'instance – traitées dans le cadre de procédures civiles.
 - Les affaires qui sont déjà devant un tribunal ou qui ont fait (ou feront) l'objet d'une procédure légale semblable – traitées selon le cas.
- Les plaintes qui ont déjà été traitées devant un tribunal ou par l'entremise d'un médiateur.

- Les plaintes concernant une autre compagnie d'assurance ou un tiers non affilié à Aviva (une compagnie d'assurance tierce, un professionnel de la santé ou un avocat dont les services n'ont pas été retenus par Aviva).

Certaines affaires comportent des limitations :

- Les dossiers qui ont atteint le délai de prescription seront évalués au cas par cas.
- Nous faisons toujours de notre mieux pour aider les clients dont les plaintes sont liées au montant du règlement ou à l'étendue des travaux, mais il se peut que ce type de dossier doive plutôt être traité dans le cadre d'un autre mécanisme de résolution des différends pour respecter une loi provinciale sur les assurances.
- Certes, Aviva a le droit d'enquêter sur certains dossiers. Toutefois, la marge de manœuvre dans ces situations sera limitée aux plaintes en lien avec le service et le traitement équitable du client.

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).

Si vous n'êtes pas en mesure de régler de façon satisfaisante votre plainte auprès de l'unité de gestion d'Aviva en question, vous pouvez déposer une plainte au bureau de l'Ombudsman qui procédera à un examen impartial de la situation. Pour ce faire, vous devez résumer les éléments suivants :

- le motif de votre plainte contre Aviva Canada;
- le préjudice que vous avez subi;
- 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 sept (7) ans.

Notre enquête se fera et notre ou nos décisions se prendront selon les renseignements que nous aurons pu recueillir. L'enquête sera rouverte si de nouvelles informations sont présentées.

Il incombe à la personne plaignante de nous aviser si un avocat la représente. Nous devons obtenir un accord pour parler directement avec le ou la plaignant(e). Sinon, nous devons correspondre avec le représentant légal.

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 est dépassé, nous vous en aviserons. La personne mandatée au dossier devrait vous informer de l'évolution du dossier de façon régulière. En outre, si vous avez des questions, vous pouvez, en tout temps, communiquer avec cette personne. Vous pouvez le faire par téléphone (au numéro fourni dans l'accusé de réception de votre plainte) ou par courriel à ombuds.ca@aviva.com.

À noter : le processus de traitement des plaintes ou le transfert de votre dossier à un organisme externe n'interrompt pas le délai de prescription imposé aux recours civils.