

À Wawanesa, nous sommes fiers d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients. Si vous n'êtes pas satisfait, pour quelque raison que ce soit, nous voulons le savoir.

Nous nous engageons à traiter et à résoudre vos problèmes de manière rapide, équitable et professionnelle. Pour communiquer avec nous, veuillez suivre les étapes indiquées ci-dessous. Nous vous recommandons de rassembler les informations suivantes avant de nous contacter :

- Votre numéro de police ou votre numéro de dossier de réclamation (le cas échéant)
- Nom(s) de l'employé ou des employés de Wawanesa avec qui vous avez parlé
- Détails sur le problème que vous vivez

PREMIÈRE ÉTAPE : Commencer à la source

Si vous rencontrez un problème, parlez-en à votre courtier d'assurance, à votre expert en sinistres ou à un représentant de Wawanesa du service concerné. C'est probablement le moyen le plus rapide de résoudre tout problème.

DEUXIÈME ÉTAPE : Parler à un gestionnaire

Si votre problème n'est pas résolu à la fin de la première étape, adressez-vous au gestionnaire approprié.

TROISIÈME ÉTAPE : Demander à parler à un directeur

Si votre conversation avec le gestionnaire ne suffit pas à résoudre le problème, demandez à ce que l'on transmette votre préoccupation au directeur approprié.

QUATRIÈME ÉTAPE : Communiquer avec le Bureau de l'ombudsman

Si vous avez reçu une lettre de décision de la succursale et que vous n'êtes toujours pas satisfait de la résolution de votre problème proposée, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman pour demander un examen indépendant. Le rôle de l'ombudsman est d'examiner vos préoccupations attentivement et de manière objective, dans le but de trouver une solution appropriée.

Bureau de l'ombudsman

4120, rue Yonge, bureau 100
Toronto (Ontario) M2P 2B7
Courriel : ombudsman@wawanesa.com
Téléphone : 1 844 241-0229

Veuillez noter que le Bureau de l'ombudsman n'examinera pas un problème si les étapes 1 à 3 n'ont pas été suivies au préalable. Si vous n'avez pas transmis votre plainte au service approprié, vous serez redirigé vers une personne qui pourra répondre à vos préoccupations.

CINQUIÈME ÉTAPE : S'adresser à une agence externe

Si vous n'êtes pas satisfait de la position finale prise par l'ombudsman, vous pouvez communiquer avec :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

4711, rue Yonge
North York (Ontario) M2N 6K8
Téléphone : 1 877 225-0446
Site Web : <https://scadcanada.org/>

Si le protocole de gestion des plaintes de Wawanesa ou le traitement de votre problème vous paraissent insatisfaisants, vous pouvez communiquer avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-3222
Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

Veuillez noter que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) n'offre pas de services de réparation personnelle (compensation ou indemnité pécuniaire), mais s'efforce de garantir que les établissements respectent la loi.

Selon la situation, il se peut que votre problème soit soumis au Conseil d'examen des clients de Wawanesa. Pour en savoir plus sur le Conseil d'examen des clients, rendez-vous à l'adresse bit.ly/conseil-examen-client.

REMARQUES
