Résumé de notre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

Formuler une plainte à l'égard de nos services

Nous veillons à ce que les plaintes soient prises en charge rapidement et qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard de nos services ou d'un produit que nous offrons et une attente de votre part que nous prenions des mesures pour y remédier.

C'est le cas, par exemple, lorsque vous demandez un remboursement ou que vous souhaitez que nous posions des actions pour régler la situation à l'origine de votre plainte.

Comment formuler une plainte?

Pour obtenir de l'aide quant à une insatisfaction:

Service à la clientèle
Québec : 1-888-822-5383
Ontario : 1-866-732-2583

Si vous demeurez insatisfait, voici le formulaire suggéré :

À transmettre par la **poste** : Responsable du traitement des plaintes de Croix Bleue Canassurance
1981, avenue McGill College, bureau 105
Montréal, (Québec) H3A 0H6
Ou via **courriel** :
responsableplaintes@qc.croixbleue.ca
disputeofficer@ont.bluecross.ca

L'envoi postal est recommandé car le courriel n'est pas une méthode de transmission sécurisée.

Vous pouvez également remplir le formulaire mis en ligne de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »). Nous pouvons vous aider à formuler votre plainte.

Les étapes du traitement d'une plainte

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié par lequel nous tentons de vous proposer une solution pour régler la situation. Ce processus est expliqué plus loin. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prête pas, celle-ci sera traitée suivant les étapes suivantes.

1. Nous confirmons la réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception écrit dans un délai de 10 jours suivant la réception de votre plainte.

2. Nous analysons la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et vos attentes à notre endroit. Au besoin, nous communiquons avec vous pour demander de l'information additionnelle.

3. Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous vous fournissons une réponse finale écrite dans un délai de 60 jours. Dans cette réponse, nous vous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre réponse et, lorsque c'est possible, à la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte.

Communiquez avec nous si vous avez des questions ou commentaires au sujet de notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut arriver que le traitement de votre plainte soit plus long ou complexe que prévu et que nous déterminons qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours. Nous vous en avisons par écrit en précisant les raisons qui justifient ce délai additionnel.

4. Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Prenez le temps d'analyser notre réponse ou d'évaluer l'offre que nous vous présentons pour régler votre plainte. Dans ce dernier cas, nous vous accorderons un délai pour nous confirmer que vous acceptez notre offre, que vous la refusez ou que vous nous présentez une contre-offre. Ce délai devrait être suffisamment long pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous avons 30 jours pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

5. Examen du dossier de plainte par l'Autorité ou l'Ombudsman

Nous créons un dossier pour chaque plainte. Nous y conservons tous les renseignements ou les documents utiles au traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'Autorité (Québec) ou l'Ombudsman des assurances de personnes (autres provinces) à tout moment si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité votre plainte ou de la réponse que nous vous avons fournie. Nous avons l'obligation de transmettre votre dossier de plainte dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

Le traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, ces plaintes peuvent être prises en charge par un membre de notre bureau d'aide et traitées par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus nous vous en informerons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.

Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n'affecte pas notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.