

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET COMMENTAIRES

Afin d'assurer le succès d'une constante recherche de qualité de services, Croix Bleue s'est dotée d'une politique de gestion des plaintes et commentaires.

Conformément à la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (Loi 107), cette politique a pour but de traiter avec diligence une plainte ou un commentaire d'un consommateur, à la suite d'une insatisfaction quelconque à l'égard d'un produit ou d'un service.

CHAMP D'APPLICATION

Un commentaire est une suggestion constructive (positive ou négative) visant à corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'organisation. Un commentaire ne constitue pas une plainte.

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction en ce qui concerne soit les produits ou les services de Croix Bleue. Elle peut être formulée verbalement ou par écrit.

PROCESSUS ET ÉTAPES À SUIVRE

ÉTAPE 1: Demandez des explications

Dans un premier temps vous devez communiquer avec le Service à la clientèle afin d'obtenir les explications quant à toute insatisfaction relative à un service ou à un produit.

Service à la clientèle:

- Assurance voyage: 1 800 361.5706
- Assurance santé: 1 800 363.3958

ÉTAPE 2: Exigez un examen

Dans l'éventualité où les explications fournies par le Service à la clientèle ne sont pas satisfaisantes, demandez un examen de votre dossier en communiquant avec le Service à la clientèle où directement avec la personne responsable du secteur d'activité concerné le cas échéant.

ÉTAPE 3: Formulez une plainte

Si vous demeurez toujours insatisfait d'une décision rendue ou de la façon dont votre dossier fût traité, il vous est possible de déposer une plainte formelle auprès de l'officier du règlement des différends en lui écrivant à l'adresse suivante :

Officier du règlement des différends
Croix Bleue du Québec
550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal, (Québec) H3A 3S3

Courriel : plaintes@qc.croixbleue.ca

Il est important de déposer votre plainte par écrit et d'inscrire le mot « plainte ». Indiquez vos coordonnées et décrivez le motif de votre plainte, les démarches que vous avez déjà entreprises et la réponse que vous avez reçue. Inscrivez vos arguments et la solution que vous recherchez.

Sur réception de la plainte formelle d'un client, le dossier est remis au responsable des plaintes.

- a) Un accusé de réception sera acheminé au client dans les cinq (5) jours suivant la réception d'une plainte écrite.
- b) Cet accusé de réception indiquera :
 - une description de la plainte reçue;
 - le délai envisagé pour le traitement du dossier;
 - un avis indiquant à quel(s) mécanisme(s) alternatif(s) de règlement des différends vous pouvez vous adresser si vous demeurez insatisfait du processus d'examen de votre plainte ou du résultat de cet examen;
 - la procédure à suivre pour demander le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers.

Le responsable des plaintes s'assurera que la décision de la compagnie ainsi que les raisons invoquées vous soient communiquées par écrit.

ÉTAPE 4 : Transfert de la plainte

Si vous demeurez insatisfait du processus ou de la réponse :

- a) Vous pouvez demander à notre responsable des plaintes de transmettre une copie de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers.
- b) Ce droit ne peut être exercé par le client qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.

CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

Un registre des plaintes est créé aux fins de l'application de la politique. Les renseignements relatifs aux plaintes correspondant à la définition de cette expression par l'Autorité des marchés financiers sont inscrits et mis à jour par la personne responsable des plaintes.

RAPPORT À L'AUTORITÉ

La responsable rapporte semestriellement à l'Autorité des marchés financiers les plaintes survenues au cours de la période visée.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique a été révisée le 1^{er} janvier 2006.