ASSURANCE CIBC

Résumé de la Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de la Compagnie d'assurance-vie CIBC limitée

Déposer une plainte concernant nos services

Nous nous assurons que les plaintes sont attribuées rapidement et traitées en temps opportun.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits que nous offrons, et vous vous attendez à ce que nous prenions des mesures pour y remédier.

À titre d'exemple, vous pouvez vous attendre à un remboursement de notre part ou à ce que nous prenions des mesures pour remédier à la situation ayant donné lieu à votre plainte.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous par tous les moyens qui vous conviennent. Vous pouvez aussi remplir le formulaire de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous pouvons vous aider à déposer votre plainte.

Vous pouvez nous joindre :

Par téléphone : 1 866 599-0989

Par courriel : insuranceCCAO@cibc.com

Par courrier postal : 81 Bay Street, CIBC Square, Floor 24, Toronto (Ontario) M5J 0E7

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est.

Des questions? Communiquez avec nous pour savoir comment nous traitons les plaintes.

Étapes du processus de traitement des plaintes

Pour certaines plaintes, nous pouvons suivre un processus simplifié par lequel nous essayons de proposer un moyen de résoudre la situation. Le processus simplifié est décrit ci-dessous. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte en suivant ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte est telle que celle-ci ne se prête pas au processus simplifié, la plainte est traitée selon les étapes suivantes.

1. **Nous accusons réception de votre plainte**

   Nous vous envoyons un accusé de réception écrit dans les 10 jours qui suivent la réception de votre plainte.

2. **Nous analysons la plainte**

   Nous nous assurons de comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Au besoin, nous communiquons avec vous pour obtenir un complément d'information.

3. **Nous fournissons une réponse finale par écrit**

   Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans les 60 jours. Dans notre réponse, nous vous expliquons comment nous avons analysé votre plainte, ce qui a mené à notre réponse et, si possible, la solution proposée à votre plainte.

   Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de notre réponse, communiquez avec nous.

Prolongation du délai de communication de notre réponse finale

Le traitement de votre plainte pourrait être plus long ou plus complexe que prévu, auquel cas nous pourrions déterminer qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour analyser votre plainte. Ce délai supplémentaire ne peut pas dépasser 30 jours. Nous vous en avisons par écrit en indiquant les circonstances justifiant la prolongation.

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

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre pour résoudre votre plainte. Si nous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le temps que nous vous accordons devrait vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre, ou vous pouvez présenter une contre-offre.

Une fois que nous sommes parvenus à un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous devons donner effet à l'offre dans les 30 jours, à moins que nous ne nous entendions sur un délai différent avec vous quand il est dans votre intérêt de le faire.

5. Examen du dossier de plainte par l'AMF

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons tous les renseignements ou documents requis pour le traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous pour demander que votre dossier de plainte soit examiné par l'AMF en tout temps si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que nous vous avons fournie ou de la façon dont votre plainte a été traitée. Nous sommes tenus d'envoyer votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard 15 jours après la réception de votre demande.

Processus simplifié pour certaines plaintes

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus s'applique aux plaintes que nous pouvons résoudre à la satisfaction du client dans les 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est résolue de façon satisfaisante pour vous quand vous acceptez la solution que nous proposons ou quand les explications que nous vous donnons sont suffisantes pour résoudre votre plainte.

Selon le processus simplifié, les plaintes peuvent être soumises à un membre de notre équipe du service à la clientèle et traitées verbalement (p. ex., au moyen d'un appel téléphonique).

Si nous ne pouvons pas proposer une solution satisfaisante ou fournir des explications suffisantes pour résoudre votre plainte en vertu de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Votre plainte continuera d'être traitée, mais conformément aux étapes du processus de plainte décrit ci-dessus.

Le temps que nous prenons pour tenter de résoudre votre plainte en vertu du processus simplifié n'a aucun effet sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale par écrit dans le délai prescrit.

MD Le logo CIBC est une marque déposée de la Banque CIBC.