

# Rétroaction

Assurance LAWPRO<sup>1</sup> est fier de son dévouement à l'excellence vis-à-vis son service à la clientèle. Notre but est de rendre à nos clients des produits et services qui répondent aux normes les plus élevées, et d'améliorer continuellement nos relations à la clientèle.

Si vous croyez que nous avons manqué à cet objectif, on vous encourage de nous en aviser. Notre protocole pour traiter les plaintes a été créé pour assurer l'identification de tous besoins d'amélioration et la continuation du service auquel vous vous attendez.

Aux fins du présent protocole, une plainte est :

- un reproche contre Assurance LAWPRO ;
- identifier un préjudice réel ou potentiel qu'un consommateur a subi ou pourrait subir ; ou
- une demande de mesure corrective.

## Première étape

Veillez nous contacter de la façon qui vous convient mieux :

**Téléphone:** 1-800-410-1013 ou 416-598-5800

**Télécopieur:** 1-800-286-7639 ou 416-599-8341

**Poste:**

250, rue Yonge  
Bureau 3101, C.P.3  
Toronto (Ontario)  
M5B 2L7

**Courriel:** [service@lawpro.ca](mailto:service@lawpro.ca)

Veillez tenter de vous adresser à la personne qui traite actuellement de votre question ou de votre dossier à Assurance LAWPRO – par exemple, à l'examineur-avocat de réclamation, souscripteur ou représentant à la clientèle.

Prière d'inclure vos coordonnées, les détails pertinents de votre dossier, le numéro de référence de votre demande et votre façon préférée de communication. Dans certains cas, on pourrait vous demander de nous envoyer votre préoccupation par écrit, afin que nous apprécions l'ensemble de la matière que vous soulevez.

## Deuxième étape

Si votre plainte initiale n'est pas réglée à votre satisfaction, veuillez demander de la faire remonter au superviseur ou gérant immédiat de la représentante. Si nécessaire, la plainte peut être remontée encore au chef du département. En ce moment, nous ajouterons la plainte à notre base de données/registre. Les

---

<sup>1</sup> Assurance LAWPRO est un nom enregistré et employé au Québec par Lawyers' Professional Indemnity Company.

dossiers de plainte de cette base de données / registre seront conservés conformément à notre politique de gestion des enregistrements.

### **Troisième étape**

Parfois, une plainte n'est pas résolue de la façon indiquée ci-haut. Si c'est le cas, vous pouvez contacter l'Ombudsman d'Assurance LAWPRO de la façon suivante :

M. Stephen R. Freedman  
Ombudsman  
250, rue Yonge  
Bureau 3101, C.P.3  
Toronto (Ontario)  
M5B 2L7

Téléphone: 416-598-5800  
Fax: 416-599-8341  
stephen.freedman@lawpro.ca

Notre ombudsman déclenchera sa propre investigation de la plainte et vous avisera par écrit de ses conclusions.

### **Quatrième étape**

Si vous êtes résident du Québec et vous n'êtes pas satisfaits du résultat ou de l'examen de votre plainte, vous pouvez demander, n'importe quand, que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF). L'AMF examinera le dossier et, s'il y a raison, vous offrira des services de règlement des différends. Prenez note que le dépôt d'une plainte chez l'AMF n'interrompt pas le délai prescriptif pour les recours civils.

Si vous êtes résident de l'Alberta, de la Saskatchewan, ou de la Colombie Britannique et votre plainte n'est pas réglée par l'Ombudsman d'Assurance LAWPRO, vous pouvez contacter le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). La mission du SCAD est de mettre à la disposition des consommateurs titulaires de polices d'assurance un processus gratuit, indépendant et impartial de résolution des plaintes. Vous pouvez contacter SCAD de la façon suivante:

Site web: [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)  
Téléphone : 1-877-225-0446

Si vous êtes un résident de la Saskatchewan, vous pouvez communiquer avec le Surintendant des Assurances à:

Surintendant des Assurances  
Division des assurances et de l'immobilier  
Autorité des affaires financières et des consommateurs  
4e étage, 2365 rue Albert  
Regina (Saskatchewan) S4P 4k1

Téléphone: 306-787-6700  
[fcaa@gov.sk.ca](mailto:fcaa@gov.sk.ca) ou [fid@gov.sk.ca](mailto:fid@gov.sk.ca)

## **Lauriers**

Bien que vos critiques constructives nous aident énormément à nous améliorer, nous vous invitons aussi de nous faire part de vos compliments. Vos rétroactions positives nous confirment ce que nous avons bien accompli et encouragent notre dévouement à bien vous servir.

Si vous avez joui d'une bonne expérience avec un membre particulier de notre personnel, on vous invite de transmettre cette information de façon que nous pourrions la partager avec notre personnel.

Version: 26 septembre 2024