

POLITIQUE DE PLAINTES



Chez Euler Hermes, nous nous employons à fournir un excellent service à notre clientèle. Cependant, à l'occasion, il se peut que nous n'atteignons pas notre propre niveau de service, et le temps que vous prenez pour nous faire part de votre insatisfaction nous aide à améliorer de façon continue. Nous veillons à résoudre votre problème le plus rapidement possible et aussi à revoir nos processus et nos communications pour nous attaquer aux causes principales. Alors, nous vous remercions d'avoir pris le temps d'entrer en contact avec nous et de nous faire parvenir vos inquiétudes.

Soumettre une plainte

Lorsque vous prenez le temps de nous faire parvenir vos insatisfactions par rapport à notre service, vous nous aidez à améliorer. Vous pouvez nous contacter de la façon qui vous convient le plus :

| | | |
|---|------------------|--|
|  | EN LIGNE | Accédez au formulaire de plainte en ligne ici . |
|  | TÉLÉPHONE | 1 877 509 3224 |
|  | COURRIEL | Envoyez un courriel à l'équipe Expérience client à CAfeedback@eulerhermes.com |
|  | COURRIER | Euler Hermes North America Attention: Équipe Expérience client 1155 Boulevard René-Lévesque O #2810, Montréal, QC H3B 2L2 |

Pour garantir le traitement rapide, merci de fournir les informations suivantes lors de votre soumission:

- Nom et prénom
- Nom de l'entreprise
- Adresse
- Numéro de police (s'il y a lieu)
- Numéro de téléphone
- Courriel
- Détails concernant votre inquiétude ou votre insatisfaction

À quoi s'attendre lors de la soumission d'une plainte

1. Confirmation de réception

Une fois votre demande reçue, nous ferons de notre mieux pour vous répondre dans les plus brefs délais. Si nous n'arrivons pas à résoudre votre problème dans un délai d'un jour ouvrable, vous recevrez une confirmation par courriel contenant les coordonnées dont vous auriez besoin pour toute question supplémentaire, le cas échéant.

2. Mises à jour et notification de résolution

Certaines demandes peuvent nous obliger à impliquer plusieurs départements pour répondre entièrement à vos questions, donc le traitement peut prendre quelques jours. Vous pouvez nous contacter à tout moment si vous le jugez nécessaire, en utilisant les coordonnées fournis dans le courriel de confirmation de réception.

3. Réponse à votre requête

Vous pouvez recevoir la réponse à votre demande par des moyens distincts. Cependant, nous avons tendance à répondre en utilisant la même méthode que vous avez utilisée pour nous contacter.

4. Contrôle de satisfaction continue

À titre de mesure de contrôle de qualité et pour nous assurer que votre demande a été entièrement résolue à votre satisfaction, vous recevrez un courriel vous invitant à participer à un bref sondage et vous permettant de donner votre avis sur le niveau de service reçu pendant le processus de gestion de votre plainte. Vous pouvez également recevoir un suivi téléphonique de la part d'un de nos représentants.

Service de conciliation en assurance de dommages

Euler Hermes North America Insurance Company – Canada est membre du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Le Mandat pour le règlement de différends du SCAD, incluant les Modalités générales du processus de règlement des différends, vous est accessible [ici](#). Vous pouvez joindre le Service de conciliation en assurance de dommages au :

The General Insurance Ombudservice (GIO)

Téléphone : 1-877-225-0446 | Télécopieur : 1-416-299-4261

Site Web : www.scadcanada.org

Courrier – Ceci est une adresse postale uniquement (aucun rendez-vous ou visite n'est accepté)
4711 Yonge St. 10th Floor
Toronto, ON M2N 6K8