



La Western Life, Compagnie d'assurance-vie s'engage à offrir à ses clients un service à la clientèle de qualité exceptionnelle. Or, il peut arriver que vous ayez l'impression que le service n'était pas à la hauteur de vos attentes. Quelle que soit votre préoccupation, nous verrons donc à traiter le problème de façon professionnelle, courtoise et directe. À titre de client, c'est le type de service auquel vous êtes en droit de vous attendre.

Si vous avez une plainte à formuler au sujet d'un produit ou d'un service de la Western Life, Compagnie d'assurance-vie, vous pouvez être assuré, grâce à notre politique relative au traitement des plaintes, que votre plainte sera réglée rapidement et équitablement.

La procédure

Vous devez discuter de votre préoccupation d'abord avec l'employé ou le personnel du service avec lequel vous faites normalement affaire. Le simple fait d'en parler ouvertement suffit souvent à régler le problème. C'est habituellement à ce niveau que la grande majorité des plaintes reçues sont résolues.

Si après cette étape, vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse que vous avez obtenue, vous êtes invité à communiquer avec le responsable des plaintes. Veuillez transmettre votre plainte par écrit accompagnée de tous documents nécessaires à l'appui.

Le responsable des plaintes vous répondra dans un délai raisonnable, pour accuser réception de votre plainte et pour vous aviser qu'une enquête est en cours. Le responsable des plaintes verra ensuite à mener une enquête objective et approfondie sur votre plainte. La Western Life, Compagnie d'assurance-vie s'engage à répondre à toute plainte officielle dans les 30 jours suivant la réception de la plainte par le responsable des plaintes. Vous recevrez par écrit la décision sans appel de la compagnie.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision sans appel du responsable des plaintes, et que vous désirez poursuivre la révision de votre plainte, vous pouvez vous adresser à un médiateur indépendant. Les coordonnées du médiateur vous seront communiquées dans le document que vous transmet le responsable des plaintes pour rendre sa décision sans appel.

Pour communiquer avec le responsable des plaintes

Par la poste : Le responsable des plaintes
Western Life, Compagnie d'assurance-vie
C.P. 3300
Winnipeg, MB R3C 5S2
Par (204) 784-6900
téléphone : Numéro sans frais : 1 888 647-5433
Par (204) 783-6913
télécopieur : Numéro sans frais : 1 877 783-6913

Questions

Si vous avez des questions au sujet de notre politique relative au traitement des plaintes ou de la façon de présenter une plainte, veuillez communiquer avec notre responsable des plaintes.

Organisme fédéral de défense des consommateurs

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières afin de s'assurer qu'elles appliquent les mesures fédérales en matière de protection des consommateurs y compris les procédures de traitement des plaintes.

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard d'une infraction aux dispositions relatives aux consommateurs, énumérées ci-dessus, vous pouvez écrire à l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Enterprise Building, 6^e étage,
427, Laurier Ouest avenue
Ottawa, ON K1R 1B9

WESTERN LIFE, COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE

Bureau administratif : 717, avenue Portage, 4^e étage, Winnipeg, Manitoba R3G 0M8

Adresse postale : C.P. 3300, Winnipeg, Manitoba R3C 5S2

Téléphone 204-784-6900 ou 888-647-5433 Télécopieur 204-783-6913