

INSATISFACTION ET PLAINTE

Pour La Compagnie d'assurance vie Penncorp, la satisfaction de sa clientèle est une priorité. Afin de lui permettre de mieux connaître les besoins de sa clientèle et de lui offrir un service de qualité, Penncorp vous invite à lui faire part de vos commentaires ou de votre insatisfaction.

Voici les étapes à suivre :

Étape 1 : Commentaire ou insatisfaction adressé à Penncorp

Communiquez, par téléphone, avec votre représentant afin de lui faire part de vos commentaires ou afin de lui signaler toute insatisfaction relative à un produit ou à un service. Ses coordonnées se retrouvent dans la documentation qui vous a été remise lors de votre souscription ou adhésion au produit ou service concerné. Si vous ne trouvez pas ses coordonnées, appelez notre service à la clientèle au 1-800-268-2835.

Étape 2 : Examen de votre insatisfaction

Si les explications qui vous avez reçues de votre représentant ne vous satisfont pas, vous pouvez demander un examen de votre insatisfaction en communiquant avec notre service à la clientèle lequel se fera un plaisir de répondre à vos questions. Contactez-nous au 1-800-268-2835.

Étape 3 : Formulation d'une plainte

Si, après avoir communiqué avec notre service à la clientèle, votre insatisfaction persiste, nous vous invitons à remplir le formulaire de plainte et à le transmettre, avec tous les documents pertinents, au service concerné.

Votre plainte sera alors prise en charge par le coordonnateur aux plaintes lequel devra alors faire enquête afin d'élaborer sa recommandation qu'il vous fera connaître par écrit. La lettre de réponse qui vous sera alors transmise exposera la décision prise par Penncorp quant à votre dossier de plainte.

Vous pouvez imprimer le formulaire de plainte en cliquant *ici*.

Étape 4 : Autres options

Au Québec, l'encadrement réglementaire des sociétés d'assurances est effectué par l'Autorité des marchés financiers. Par conséquent, si vous êtes insatisfait du processus d'examen de votre plainte ou du résultat de cet examen, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers. Vous pouvez rejoindre l'Autorité des marchés financiers sans frais au 1-877-525-0337 ou, à Québec, au 418-525-0337.

Assurance de personnes :

En tout temps au cours de votre démarche, vous pouvez aussi vous adresser au Service de conciliation en assurances de personnes du Canada mis à votre disposition par l'industrie de l'assurance de personnes en communiquant sans frais au 1-866-582-2088 ou, à Montréal, au 514-282-2088.