



Politique de traitement des plaintes

Factory Mutual Insurance Company

Introduction

Factory Mutual Insurance Company (FM) est une mutuelle d'assurance qui consacre l'intégralité de ses ressources financières, scientifiques et techniques à la gestion des risques matériels et à la résilience des entreprises de ses adhérents. FM vise l'excellence dans sa prestation de produits et de services de même que dans sa relation avec ses vendeurs et ses fournisseurs.

La Politique de traitement des plaintes reflète notre volonté de transparence, d'équité et de communication dans tous les aspects de nos relations d'affaires. Si nos produits, nos services ou notre mode de fonctionnement ne sont pas à votre satisfaction, veuillez observer la marche à suivre ci-indiquée.

Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'un des trois énoncés suivants, qui persiste après avoir été examiné à l'échelon opérationnel et décisionnel de FM :

1. Un reproche à l'endroit de l'entité visée (FM);
2. Le signalement d'un préjudice réel ou potentiel qu'un client a subi ou peut subir;
3. La demande d'une mesure correctrice.

N'est pas considérée comme une plainte la première expression d'une insatisfaction, qu'elle soit écrite ou orale, dans la mesure où la situation est résolue dans le cours normal des affaires. Cependant, est considéré comme une plainte le mécontentement soutenu qui est manifesté à la personne chargée de l'examen des plaintes.

Objet de la plainte

Voici quels sont les renseignements à fournir.

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel
- Énoncé des faits
- Copie de pièces justificatives

Traitement de la plainte

Voici à qui adresser votre plainte.

Thomas Judges
Directeur des opérations
FM
100 New Park Place
Suite 200
Vaughan (Ontario) L4K 0H9 Canada
Téléphone : +1 905 747-5711
thomas.judges@fm.com

FM accusera réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant l'obtention de toutes les informations nécessaires à un examen. L'accusé de réception se détaillera ainsi :

- Description de la plainte — précision du préjudice réel ou potentiel, reproche adressé à FM et mesure correctrice demandée;
- Nom et coordonnées de la personne chargée de l'examen de la plainte;
- Demande d'un complément d'information si la plainte est incomplète, à laquelle vous devez répondre dans le délai prescrit faute de quoi la plainte sera considérée comme abandonnée;
- Processus d'examen de la plainte;
- Avis de droit de demande de transfert de la plainte à l'Autorité des marchés financiers si l'examen ou le règlement ne vous convient pas;
- Rappel du maintien du délai de prescription d'un recours civil en dépit de la plainte déposée à l'Autorité des marchés financiers.

Au plus tard dix jours ouvrables après réception de toutes les informations nécessaires à un examen en règle de la plainte, FM enverra une réponse définitive et motivée.

Escalade

Si vous ne trouvez pas satisfaction après réception de la décision définitive de FM, vous pouvez demander un examen indépendant à l'Autorité des marchés financiers (**AMF**), l'organisme de régulation des assurances au Québec.

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Sans frais : 1 877 525-0337

Site Web : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte>
information@lautorite.qc.ca

Dans l'ensemble du Canada, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (**SCAD**).

Service de conciliation en assurance de dommages

4711 Yonge Street, 10^e étage

Toronto (Ontario) M2N 6K8

Téléphone : 877 225-0446

Site Web : <https://scadcanada.org/>

Vous pouvez également vous en remettre à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (**ACFC**), un organisme d'État indépendant qui surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer du respect de la protection du consommateur.

Agence de la consommation en matière financière du Canada (**ACFC**)

427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-ACFC (2232)