



ASSURANT®

Assurant® Canada - Avez-vous une préoccupation ou une plainte à nous communiquer?

VOS PRÉOCCUPATIONS

Comment nous transmettre vos préoccupations

Chez Assurant Canada, nous sommes heureux d'avoir l'occasion de répondre à nos clients. Écouter, comprendre et aborder les préoccupations de nos clients nous aident à améliorer nos produits et services. Notre objectif consiste à fournir des réponses complètes et exhaustives en temps opportun. Travaillant en équipe, nous traitons les préoccupations de nos clients selon des normes de service à la clientèle uniformes et élevées, et en réglons la majorité souvent au premier point de contact.

ÉTAPE 1 - CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez une préoccupation ou plainte, veuillez communiquer avec un de nos préposés du service à la clientèle par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Nos préposés du service à la clientèle travailleront ardemment pour régler votre préoccupation à votre satisfaction.

Assurance-crédit et garanties

Service des règlements et du service à la clientèle

Adresse : C. P. 7000, Kingston (Ontario) K7L 5V3

Téléphone : 1-800-661-5800 (français) ou 1-800-361-5344 (anglais)

Télécopieur : 1-800-645-9405

ÉTAPE 2 - PARLEZ À LA DIRECTION

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le préposé du service à la clientèle à l'étape 1, le préposé vous offrira l'option d'acheminer votre préoccupation à un de nos directeurs en lui transmettant les détails pertinents en votre nom. Par ailleurs, vous pouvez prendre contact avec un de nos directeurs par un des moyens indiqués ci-dessus.

ÉTAPE 3 - VOUS N'ÊTES TOUJOURS PAS SATISFAIT?

Si votre préoccupation n'est toujours pas réglée après les étapes 1 et 2, vous pouvez communiquer avec l'agent de liaison interne du bureau des plaintes de Assurant (Ombudsman). L'Ombudsman vous aidera à régler les différends de manière équitable et professionnelle. L'Ombudsman passera en revue votre situation particulière, déterminera les prochaines étapes et fera le nécessaire pour transmettre votre préoccupation à l'unité opérationnelle pertinente aux fins d'enquête et de règlement. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman par écrit ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

À l'attention de l'Ombudsman, Assurant Canada

Adresse : 5000, rue Yonge, Bureau 2000, Toronto (Ontario) M2N 7E9

Téléphone : 1-800-561-3232, poste 4666019

Courriel : canada.ombudsperson@assurant.com

ÉTAPE 4 - RECOURS EXTERNE

Si votre préoccupation n'est pas réglée à votre entière satisfaction, vous pouvez la faire examiner par une tierce partie.

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LES ASSURANCES VIE ET MALADIE :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Adresse : 2001, 17^e étage, Montréal (Québec) H3A 2A6

Téléphone : 1-888-295-8112 (sans frais), 514-282-2088 (région de Montréal) et 416-777-9002 (région de Toronto)

Télécopieur : 416-777-9750

Site Web : www.olhi.ca

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT L'ASSURANCE DE DOMMAGES :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Adresse : 10 Milner Business Court, suite 701,
Toronto (Ontario) M1B 3C6

Téléphone (sans frais) : 7-877-225-0446

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.scadcanada.org

Québec - Autorité des marchés financiers (AMF)

Adresse : Service du traitement des plaintes et de l'assistance,
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : 1-877-525-0337 (sans frais)

Télécopieur : 1-877-285-4378 (sans frais)

Site Web : www.lautorite.qc.ca

POUR LES PLAINTES CONCERNANT LES DISPOSITIONS D'UNE LOI FÉDÉRALE PORTANT SUR LES CONSOMMATEURS :

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

Adresse : Édifice Entreprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1-866-461-3222

Site Web : www.fcac.gc.ca

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LES GARANTIES :

Info consommation

Site Web : http://www.infoconsommation.ca/eic/site/032.nsf/fra/h_01165.html

PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Adresse : 30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3

Téléphone : 1-800-282-1376

Site Web : www.privcom.gc.ca

Courriel : info@privcom.gc.ca

¹Services Assurant Canada Inc., American Bankers Compagnie d'Assurance Vie de la Floride et American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride ainsi que leurs sociétés affiliées et filiales exercent des activités commerciales au Canada sous la dénomination sociale Assurant®.