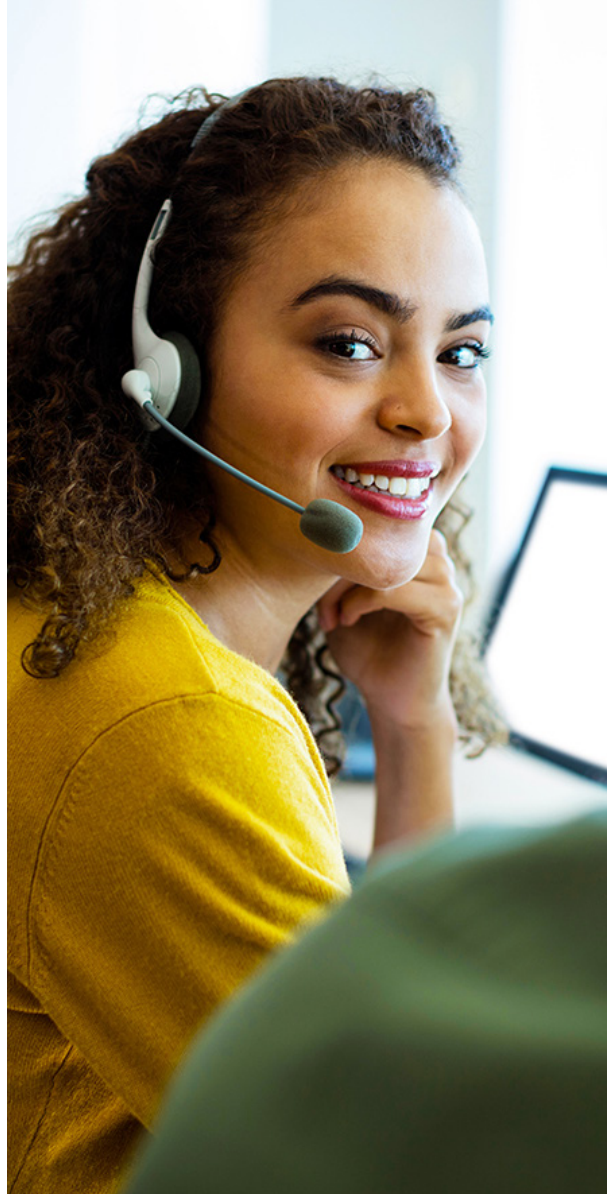


# Vos préoccupations

## Comment nous transmettre vos préoccupations

Chez Assurant Canada<sup>1</sup>, 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.



<sup>1</sup>Services 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®.

020202092IBB 2025A24  
© Assurant, Inc. 2025



Avez-vous une préoccupation  
ou une plainte à nous  
communiquer?

### Étape 1 CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez une préoccupation, 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

✉ 1945, rue King Est, bureau 100t  
Hamilton (Ontario) L8K 1W2

☎ 1-800-661-5800 (service en français) ou  
1-800-361-5344 (service en anglais)

✉ 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 la direction en lui transmettant les détails pertinents en votre nom. Par ailleurs, vous pouvez prendre contact avec la direction 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 l'Assurant. L'agent de liaison du bureau des plaintes vous aidera à régler les différends de manière équitable et professionnelle. L'agent 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'agent par écrit ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

#### À l'attention de l'agent de liaison du bureau des plaintes, Assurant Canada

✉ 5000, rue Yonge, bureau 2000  
Toronto (Ontario) M2N 7E9

☎ 1-800-561-3232, poste 4666019

@ canadacomplaints@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)

✉ 2, rue Bloor Ouest, bureau 700  
Toronto (Ontario) M4W 3E2

☎ 1-888-295-8112 (sans frais)  
416-777-9002 (région de Toronto)  
514-282-2088 (région de Montréal)

✉ 416-777-9750 @ www.olhi.ca

#### PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT L'ASSURANCE DE DOMMAGES : Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

✉ 4711, rue Yonge, 10<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2N 6K8

☎ 1-877-225-0446 (sans frais)

✉ 416-299-4261 @ www.scadcanada.org

#### Québec - Autorité des marchés financiers (AMF)

✉ Service du traitement des plaintes  
et de l'assistance  
800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

☎ 1-877-525-0337 (sans frais)

✉ 1-877-285-4378 (sans frais)

@ www.lautorite.qc.ca

#### PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE :

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

✉ 30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3

☎ 1-800-282-1376

✉ info@privcom.gc.ca @ www.priv.gc.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)

✉ Édifice Entreprise  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

☎ 1-866-461-2232

@ www.fcac.gc.ca

#### PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LES GARANTIES :

##### Info consommation

@ www.ised-isde.canada.ca/site/bureau-consommation/fr/feuille-route-plaintes



ASSURANT®