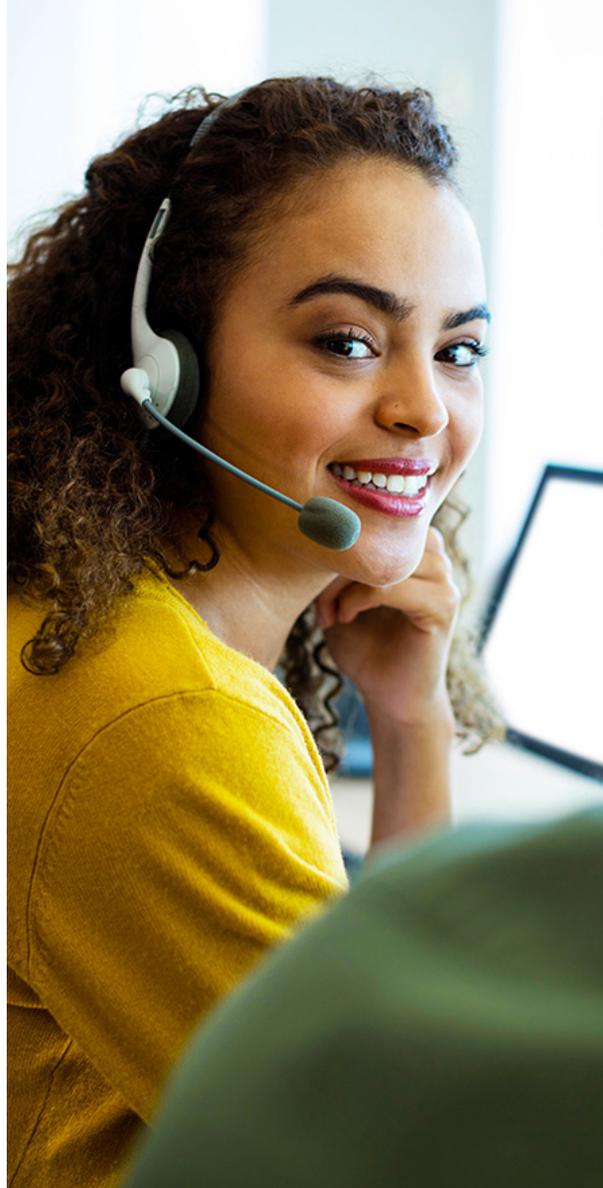


# Vos préoccupations

## Comment faire connaître 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 de façon cohérente et selon nos normes de service à la clientèle 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 2021A05  
© Assurant, Inc. 2021



Avez-vous une préoccupation  
ou une plainte?

### Étape 1 CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez une préoccupation, veuillez communiquer avec un de nos préposés du service à la clientèle par la poste ou par téléphone. Nos préposés du service à

la clientèle travailleront ardemment pour régler votre préoccupation à votre satisfaction.

✉ Service des règlements et service à la clientèle  
C.P. 7000  
Kingston (Ontario) K7L 5V3

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

### Étape 2 PARLEZ À LA DIRECTION

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le préposé à l'étape 1, ce dernier 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.

Si vous êtes insatisfait de la décision finale reçue par écrit de l'un de nos directeurs, passez à l'étape 3.

### Étape 3 VOUS N'ÊTES TOUJOURS PAS SATISFAIT?

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision finale à l'étape 2 (Parlez à la direction), et que vous avez reçue la décision finale par écrit 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. Il 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 :

#### Attention : Ombudsman, Assurant

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

☎ 1-800-561-3232, poste 4666019

@ 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)

✉ OmbudService for Life & Health Insurance  
20, rue Adelaide Est, bureau 802, C.P. 29  
Toronto (Ontario) M5C 2T6

☎ 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 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

#### PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT L'ASSURANCE DE DOMMAGES :

##### Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

✉ 4711, rue Yonge, 6<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

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

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

✉ 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 :

##### Bureau de la consommation (BC)

@ [http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h\\_ca02964.html](http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/h_ca02964.html)



ASSURANT®