

ASSURANCES SOMPO DU JAPON INC., SUCCURSALE CANADIENNE

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La succursale canadienne d'Assurances Sompo du Japon Inc. dispose d'un processus simple de résolution des plaintes.

1. Nous en aviser

La plupart des plaintes peuvent être résolues rapidement en parlant à la personne-ressource concernée. Si votre plainte n'est pas traitée à votre satisfaction, veuillez vous adresser à un gestionnaire du service concerné.

2. Communiquer avec notre responsable du traitement des plaintes

Veuillez faire parvenir aux coordonnées suivantes votre demande écrite, en y précisant la teneur de votre plainte :

Gordon Goodman – Agent principal au Canada
Suite 3200, 40 Temperance St
Toronto, ON, Canada M5H 0B4
ggoodman@cassels.com
416-869-5712

3. Examen par un organisme externe

Si, après avoir communiqué avec le responsable du traitement des plaintes, votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, les organismes suivants peuvent vous offrir de l'information ou de l'aide :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

4711 Yonge Street
10^e étage
Toronto, Ontario, Canada M2N 6K8
Site Web : <https://scadcanada.org/>
Numéro de téléphone sans frais : 1-877-225-0446

Le SCAD est un organisme indépendant qui aide à résoudre les conflits entre les consommateurs et les sociétés d'assurance de dommages. Le processus de résolution des différends est gratuit, indépendant et impartial.

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

Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Site Web : <https://www.fcac-acfc.gc.ca>
Demandes téléphoniques sans frais : 1-866-461-2232 (français)
1-866-461-3222 (anglais)

L'ACFC est un organisme gouvernemental indépendant disposant de pouvoirs de contrainte qui veille à ce que les institutions financières respectent les dispositions en matière de protection des consommateurs des diverses lois fédérales ayant trait aux services financiers.

Autorité des marchés financiers (AMF)

Place de la Cité, tour Cominar

2640, boulevard Laurier, bureau 400

Québec (Québec) Canada G1V 5C1

800, rue du Square Victoria,

22^e étage

C.P. 246, Place Victoria

Montréal (Québec) Canada H4Z 1G3

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

Numéro de téléphone sans frais : 1-877-525-0337

Si vous êtes un consommateur du Québec, vous pouvez demander au responsable du traitement des plaintes de transférer votre dossier à l'AMF à tout moment si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de la plainte par le responsable du traitement des plaintes.