ASSURANCES SOMPO DU JAPON INC. (SUCCURSALE CANADIENNE)
PROCÉDURE RELATIVE AUX PLAINTES

Assurances Sompo du Japon Inc. (Succursale canadienne) dispose d'une procédure simple relative aux plaintes. Si vous voulez formuler une plainte ou avez des préoccupations en ce qui concerne nos produits, nos services ou notre conduite, nous vous prions de bien vouloir communiquer avec nous. Nous nous engageons à résoudre la situation avec professionnalisme, équité et rapidité.

Étape 1. Nous en aviser
La plupart des plaintes peuvent être résolues rapidement en parlant à la personne-ressource de Sompo concernée. Si vous êtes représenté par un courtier, envisagez de le faire intervenir pour obtenir une assistance supplémentaire. Si votre plainte n'est pas traitée à votre satisfaction, demandez à parler avec un gestionnaire du service concerné.

Étape 2. Communiquer avec notre responsable du traitement des plaintes
Si la situation n'a pas été résolue, veuillez faire parvenir aux coordonnées suivantes une demande écrite, en y précisant la teneur de votre plainte :

Melanie C. Hoad – Vice-présidente, Cheffe des services juridiques et de la conformité, Canada
Suite 3100,199 Bay Street
Commerce Court, P.O. Box 254
Toronto, ON M5L 1E9
Cell. : 1 437 696-8793
mhoad@sompo-intl.com

Veuillez fournir les documents justificatifs et préciser votre nom, vos coordonnées, votre adresse courriel, votre numéro de police et la nature précise de votre plainte. Vous pouvez également indiquer les mesures que vous avez prises à ce jour pour résoudre vos problèmes.

Le responsable du traitement des plaintes est un employé de Sompo qui procédera à un examen exhaustif de votre plainte.

La personne responsable du traitement des plaintes accusera réception de votre plainte dans les deux jours ouvrables et vous indiquera dans quel délai elle l'examinera et y répondra, ce délai ne dépassant habituellement pas les 30 jours. Si nous ne sommes pas en mesure de traiter votre plainte dans ce délai, nous vous informerons des raisons de ce retard et vous fournirons un nouveau délai de réponse.

Étape 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, nous vous enverrons une lettre exposant

notre « position finale » sur demande. Les organismes suivants peuvent aussi vous offrir de l'information ou de l'aide :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
4711 Yonge Street
10e étage
Toronto (Ontario) 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, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Site Web : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere
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 (l' »AMF »)
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

800, rue du Square Victoria, 22e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Site Web : https://lautorite.qc.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.