

## **Satisfaction du client et modalités de traitement des plaintes**

Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait du service ou du produit? Que puis-je faire si je veux déposer une plainte?

Combined a mis en place un processus de traitement des plaintes facile à suivre. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement en communiquant avec votre représentant des ventes ou un représentant du service à la clientèle.

### **1<sup>re</sup> étape : Représentant des ventes ou représentant du Service à la clientèle**

Si vous êtes insatisfait d'un service ou d'un produit, communiquez avec votre représentant des ventes. Vous pouvez aussi exprimer votre insatisfaction en parlant à un représentant du Service à la clientèle au **1-888-234-4466** entre 8 h 00 et 19 h 00 (heure normale de l'Est), du lundi au vendredi. Vous pouvez aussi faire une plainte écrite à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance Combined d'Amérique**  
B.P. 3720, MIP  
Markham (Ontario)  
L3R 0X5  
Aux soins du Service à la clientèle

### **2<sup>e</sup> étape : Le superviseur**

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte, veuillez vous adresser au superviseur.

### **3<sup>e</sup> étape : Chef du service des plaintes**

Si vous n'êtes encore pas satisfait, vous pouvez faire parvenir une demande écrite au chef du service des plaintes qui est responsable d'examiner les plaintes et de proposer des solutions justes. Poster votre demande écrite à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance Combined d'Amérique**  
B.P. 3720, MIP  
Markham (Ontario)  
L3R 0X5  
Aux soins du chef du service des plaintes

#### **4<sup>e</sup> étape : Ressources extérieures**

Si toutes les étapes précédentes ont échoué et que vous n'êtes pas satisfait de notre règlement de la plainte, vous pouvez demander de l'aide auprès des associations suivantes :

##### Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

L'OAP est une entité indépendante qui aide les consommateurs qui ont un problème ou une plainte au sujet d'un produit ou d'un service d'assurances de personnes.

Site Internet de l'**OAP** : [www.olhi.ca](http://www.olhi.ca)

##### Service en français

Numéro sans frais : 1-866-582-2088

Montréal : (514) 282-2088

##### Service en anglais

Numéro sans frais : 1-888-295-8112

Toronto : (416) 777-9002

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

L'ACFC fournit aux consommateurs des renseignements précis et objectifs sur les produits et les services financiers, et elle informe les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. L'ACFC s'occupe également d'assurer la conformité aux lois fédérales sur la protection des consommateurs, qui s'appliquent aux banques et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances constituées en vertu d'une loi fédérale. Pour plus de renseignements, communiquez avec l'ACFC.

Site Internet de l'**ACFC** : [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

Service en français - Numéro sans frais : 1-866-461-2232\_

Service en anglais - Numéro sans frais : 1-866-461-3222

#### **Par la poste**

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1R 1B9

#### **Plaintes logées au Québec**

##### L'Autorité des marchés financiers (AMF)

L'AMF est une entité mandatée par le gouvernement du Québec pour aider les consommateurs de produits et services financiers.

Site Internet de l'**AMF** : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Numéro sans frais : 1-866-526-0311

Montréal : (514) 395-0311

Québec : (418) 525-0311