



Compagnie d'assurance Combined d'Amérique Processus de traitement des plaintes à l'intention des consommateurs

À la Compagnie d'assurance Combined d'Amérique (« Combined Assurances »), le règlement des plaintes est très important. La Compagnie a comme mission de s'efforcer de répondre aux plaintes promptement, avec exactitude et avec la plus grande courtoisie. Les consommateurs doivent avoir des moyens qui leur sont accessibles pour formuler leurs plaintes et la Compagnie doit y répondre, et régler la plainte, conformément à ses politiques et à ses procédures. Toutes les plaintes ainsi que les renseignements personnels recueillis oralement ou par écrit doivent être traités en temps utile, de façon professionnelle et en toute confidentialité.

Combined Assurances s'engage à offrir des services et des produits de qualité qui permettent d'aider les Canadiens en ce qui concerne leurs besoins en assurance complémentaire. Si un client a des questions ou des préoccupations au sujet d'un produit, d'un service ou d'un représentant de la Compagnie, celles-ci doivent être traitées de manière impartiale et efficace.

Le processus de règlement des plaintes chez Combined Assurances est simple :

Dites-le-nous

1. Veuillez communiquer avec un représentant du Service à la clientèle au **1-888-234-4466**, entre 8 h et 19 h, HNE, du lundi au vendredi pour exprimer votre insatisfaction. La plupart des cas peuvent être réglés rapidement et facilement en parlant avec un représentant du Service à la clientèle; toutefois, si vous désirez communiquer par écrit avec la Compagnie, veuillez envoyer la plainte à l'adresse ci-dessous. Vous pouvez aussi envoyer votre plainte à la Compagnie par l'entremise de notre site Internet au www.combined.ca ou par télécopieur au (905) 305-8600.

Compagnie d'assurance Combined d'Amérique
Boîte postale 3720, MIP
Markham (Ontario) L3R 0X5
À l'attention de : Service à la clientèle

Adressez-vous à la direction

2. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont votre problème a été traité et que vous désirez porter plainte à un échelon supérieur demandez à parler au directeur de ce service.

Toujours pas satisfait?

3. Pour pousser plus loin l'examen de votre plainte, vous pouvez demander qu'elle soit transmise au responsable des plaintes. Cette personne étudie les plaintes et propose des solutions équitables. Veuillez envoyer la demande écrite à :

Compagnie d'assurance Combined d'Amérique
Boîte postale 3720, MIP
Markham (Ontario) L3R 0X5
À l'attention de : Responsable des plaintes

Recours à un organisme externe

4. Si après avoir franchi toutes les étapes du processus de traitement des plaintes de la Compagnie, vous n'êtes toujours pas satisfait(e) et voulez poursuivre votre plainte, vous pouvez avoir recours aux organismes externes suivants venant en aide aux consommateurs :

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) fait partie du *Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)*, un dispositif de règlement des différends d'envergure nationale destiné aux consommateurs de services financiers. L'OAP traite les problèmes ou les plaintes concernant des services et produits d'assurances de personnes qui n'ont pu être réglés au moyen du mécanisme de règlement des différends de la société.

Numéros de téléphone :

Français

1-866-582-2088
De Montréal
(514) 282-2088

Anglais

1-888-295-8112
De Toronto
(416) 777-9002

Site Internet : www.olhi.ca

Adresse :

Montréal

1001, boul. de Maisonneuve O.
Bureau 640
Montréal, QC H3A 3C8

Toronto

401 Bay Street
Boîte postale 7
Toronto, ON M5H 2Y4

Au Québec – L'Autorité des marchés financiers est l'organisme chargé de la réglementation des sociétés d'assurance vie. Si vous êtes toujours insatisfait(e) du traitement de votre plainte ou des résultats de l'étude de votre dossier, vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité.

Numéro sans frais : 1-877-525-0337

À Québec : (418) 525-0337

Télécopieur : (418) 525-9512

À Montréal: (514) 395-0337

Télécopieur : (514) 873-3090

Site Internet : www.lautorite.qc.ca

Adresse :

Québec

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec, QC G1V 5C1

Montréal

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal, QC H4Z 1G3

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit aux consommateurs des renseignements exacts et objectifs au sujet des produits et services financiers, et informe les Canadiens de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. L'ACFC s'assure également du respect des lois fédérales sur la protection du consommateur qui s'appliquent aux banques et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance constituées en vertu d'une loi fédérale.

Pour plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'ACFC :

Numéros de téléphone sans frais :

Services en français :

1-866-461-ACFC (2232)

Services en anglais :

1-866-461-FCAC (3222)

Télécopieur :

Sans frais: 1-866-814-2224

Site Internet :

www.fcac-acfc.gc.ca

Adresse :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa, ON K1R 1B9