

## Processus de traitement des plaintes à l'intention des consommateurs



La Compagnie d'assurance Combined d'Amérique (« Combined Assurances ») s'engage à offrir des services et des produits de haute qualité qui permettent d'aider les Canadiens en ce qui a trait à leurs besoins en assurance complémentaire. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des produits, des services ou des représentants de la compagnie, nous apprécierions que vous nous en informiez et que vous nous donniez l'occasion de répondre à vos préoccupations. Chez Combined Assurances, nous prenons toutes les plaintes au sérieux et nous promettons de régler votre plainte en temps opportun et avec professionnalisme. Conserver votre confiance et votre fidélité est fondamental pour nous.

Le processus de résolution de votre plainte compte 4 échelons :

- 1<sup>er</sup> échelon – Nous le faire savoir
- 2<sup>e</sup> échelon – S'adresser à la direction
- 3<sup>e</sup> échelon – Communiquer avec le responsable du traitement des plaintes de Combined Assurances
- 4<sup>e</sup> échelon – Révision par un organisme externe

### 1<sup>er</sup> échelon – Nous le faire savoir

---

La première mesure que vous devriez prendre si vous avez une plainte à formuler, c'est de communiquer avec un représentant du Service à la clientèle au 1 888 234-4466, entre 8 h et 19 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi. La plupart des cas peuvent être réglés rapidement et facilement en parlant avec un représentant du Service à la clientèle. Vous pouvez aussi communiquer par écrit avec la compagnie à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez également transmettre votre plainte par l'entremise de notre site Internet au [www.combined.ca](http://www.combined.ca) ou par télécopieur au 905 305-8600.

Si une entente ne peut pas être conclue à l'intérieur du délai imparti, vous devriez passer au 2<sup>e</sup> échelon du processus de traitement des plaintes.

### 2<sup>e</sup> échelon – S'adresser à la direction

---

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue au 1<sup>er</sup> échelon, vous pouvez demander à parler avec un gérant du service impliqué. Un gérant ou un autre responsable supérieur désigné par la direction révisera votre plainte et vous donnera une réponse.

Si une entente ne peut pas être conclue dans un délai acceptable pour vous après la révision par la direction, vous devriez passer au 3<sup>e</sup> échelon du processus de traitement des plaintes.

### **3<sup>e</sup> échelon – Communiquer avec le responsable du traitement des plaintes de Combined Assurances**

---

Si aucun des deux premiers échelons ne vous a donné satisfaction, vous pouvez communiquer avec le responsable du traitement des plaintes. Cette personne a été expressément nommée pour procéder à une révision impartiale des plaintes non résolues. Veuillez faire parvenir votre demande par écrit à l'adresse suivante :

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

Le responsable du traitement des plaintes est un employé de Combined Assurances qui est chargé de vous aider avec le processus de traitement des plaintes et qui agit à titre de médiateur interne indépendant. Le responsable du traitement des plaintes s'assurera que le processus de traitement des plaintes a été suivi et que votre plainte a été examinée de façon équitable.

### **4<sup>e</sup> échelon – Révision par un organisme externe**

---

Si vous êtes toujours insatisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, des recours externes vous sont offerts par l'intermédiaire de différents organismes de défense des 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.

<b>Numéros de téléphone :</b>	
<b>Français</b> 1 866 582-2088 <i>De Montréal</i> 514 282-2088	<b>Français</b> 1 866 582-2088 <i>De Montréal</i> 514 282-2088
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.oapcanada.ca">www.oapcanada.ca</a>	<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.oapcanada.ca">www.oapcanada.ca</a>
<b>Adresse postale :</b>	
<b>Montréal</b> 2001, rue University 17 <sup>e</sup> étage Montréal, QC H3A 2A6	<b>Toronto</b> 401 Bay Street Boîte postale 7 Toronto, ON M5H 2Y4

**Province de Québec – L'Autorité des marchés financiers** est l'organisme chargé de la réglementation des compagnies d'assurance de personnes. Les consommateurs de la province de Québec peuvent demander en tout temps que le responsable du traitement des plaintes transfère leur dossier à l'Autorité, s'ils ne sont pas satisfaits du processus.

<b>Numéro sans frais : 1 877 525-0337</b>	
<b>Ville de Québec :</b> 418 525-0337 <b>Télécopieur :</b> 418 525-9512	<b>À Montréal :</b> 514 395-0337 <b>Télécopieur :</b> 514 873-3090
<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.lautorite.qc.ca">www.lautorite.qc.ca</a>	
<b>Adresse postale :</b>	
<b>Québec</b> Place de la Cité, tour Cominar 2640, boulevard Laurier, bureau 400 Québec, QC G1V 5C1	<b>Montréal</b> 800, square Victoria, 22 <sup>e</sup> 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 :

<b>Numéros sans frais :</b>	
<b>Pour le service en français</b> 1 866 461- ACFC (2232)	<b>Pour le service en anglais</b> 1 866 461-FCAC (3222)
<b>Télécopieur sans frais :</b> 1 866 814-2224	<b>Site Internet :</b> <a href="http://www.fcac-acfc.qc.ca">www.fcac-acfc.qc.ca</a>
<b>Adresse postale :</b>	
Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise, 6 <sup>e</sup> étage 427, avenue Laurier Ouest Ottawa, ON K1R 1B9	