



**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

Veillez 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.

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.

Étape 3. Examen par un organisme externe

Avis obligatoire:

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

L'ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l'exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne s'occupe pas de la résolution des plaintes individuelles.

Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de Sompo. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant: Service de conciliation en assurance de dommages ou Autorité des marchés financiers.

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de Sompo vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232) Service en anglais: 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC.

Consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/pourensavoirplus>.

Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada,
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage, Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Les Organismes Indépendant de Traitement des Plaintes:

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

4711 Yonge Street, 10^e étage

Toronto (Ontario) M2N 6K8

Site Web : <https://scadcanada.org/>

info@giocanada.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.

Autorité des marchés financiers (l' »AMF »)

Place de la Cité, tour PWC

2640, boulevard Laurier, bureau 400

Québec (Québec) G1V 5C1

800, rue du Square Victoria, 22^e étage

Montréal (Québec) H3C 0B4

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.