

Arch assurances Canada Itée

Procédures de traitement des plaintes

Chez Arch assurances Canada Itée (« Arch Canada »), nous mettons tout en oeuvre afin d'offrir à nos clients un service d'excellence. La satisfaction de nos clients est essentielle à notre entreprise, mais il s'avère que de temps à autre, en dépit de tous nos efforts, nous ne répondons pas aux attentes de nos clients.

Arch Canada s'est engagée à bâtir des relations d'affaires durables et fructueuses avec ses clients et pour ce faire, nous voulons connaître votre opinion afin d'apporter les améliorations nécessaires à notre traitement des plaintes.

1. Communication avec le courtier

Communiquez avec votre courtier si vous avez des questions ou préoccupations. Votre courtier agit en votre nom lorsque vous avez des différends ou des litiges avec votre assureur. Ces professionnels hautement qualifiés défendront vos intérêts de la meilleure façon tout en offrant un conseil indépendant.

2. Agent de liaison de plaintes

Si votre courtier n'est pas en mesure de régler votre problème à votre satisfaction, prière de communiquer avec notre agent de liaison de plaintes.

Téléphone : +1-416-309-8121

Numéro sans frais (du Canada et des États-Unis) : +1-866-993-9978

Par la poste : Arch assurances Canada Itée
À l'attention de l'Agent de liaison de plaintes
77, rue King Ouest, Bureau 3600
C.P. 308
Toronto (Ontario) M5J 1K2
CANADA

Notre but est de résoudre vos plaintes à l'intérieur de 7 jours ouvrables. Si pour des raisons hors de notre contrôle, nous ne pouvons y parvenir, nous vous en aviserons et vous expliquerons les raisons afférentes.

Afin de faciliter le règlement du problème soulevé, prière de fournir votre nom complet, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel (optionnel), votre numéro de police, votre numéro de dossier du service des réclamations et les détails concernant votre plainte.

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par Arch Canada, nous vous suggérons de soumettre votre plainte au SCAD.

3. Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Le SCAD est un organisme indépendant, réceptif et fort compétent dont les activités sont axées sur la résolution des plaintes entre vous et votre assureur.

Vous pouvez communiquer avec le SCAD :

Téléphone : +1-877-225-0446

Site Web : www.giocanada.org

4. Si vous êtes résidant de l'Ontario, vous pouvez communiquer avec la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) au:

Par la poste : 5160, rue Yonge
C.P. 85
Toronto (Ontario) M2N 6L9
CANADA

Téléphone : +1-416-250-7250 ou numéro sans frais : +1-800-668-0128

Si vous êtes résidant du Québec, vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) au:

Par la poste : Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
CANADA

Téléphone : +1-418-525-0337

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

L'ACFC est un organisme indépendant du gouvernement du Canada, dont le mandat consiste à s'assurer que les entités financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois, à la réglementation et aux engagements de l'industrie.

Si votre plainte concerne une ou plusieurs dispositions en vertu des lois sur les assurances, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au:

Téléphone : +1-800-461-FCAC (3222)

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Par la poste : 427, avenue Laurier Ouest
6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
CANADA