

SOMMAIRE DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ÉTAPE 1

Veillez communiquer avec la personne ou le cabinet qui vous a vendu le produit ou fourni le service.

ÉTAPE 2

Si le problème n'est pas résolu :

Pour l'assurance individuelle et les placements, veuillez communiquer avec :

Service à la clientèle, Marchés individuels
259, rue King Est
Kingston ON K7L 3A8
Téléphone en Amérique du Nord :
1 800 561-1268
Téléphone à l'extérieur de l'Amérique du Nord :
1 613 548-1881
Télécopieur : 1 800 920-5868
Courriel :
customerservice@empire.ca

Pour l'assurance collective, veuillez communiquer avec :

Service à la clientèle, Solutions d'assurance collective
259, rue King Est
Kingston ON K7L 3A8
Téléphone : 1 800 267-0215
Télécopieur : 1 888 841-9145
Courriel : group.csu@empire.ca

Pour les hypothèques, veuillez communiquer avec :

Service des hypothèques
165, avenue University, 9^e étage
Toronto ON M5H 3B8
Téléphone : 416 350-5800
Télécopieur : 416 868-6199
Si la plainte relative à une hypothèque n'est pas résolue à ce stade, veuillez passer à l'étape 4.

ÉTAPE 3

Après avoir terminé l'étape 2, si la plainte n'est pas résolue, veuillez transmettre vos questions par écrit :

Pour l'assurance individuelle et les placements :

Relations avec la clientèle, Marchés individuels
259, rue King Est
Kingston ON K7L 3A8
Téléphone :
1 877 548-1881, poste 8414
Télécopieur : 1 800 920-5868
Courriel :
customer.relations@empire.ca

Pour l'assurance collective :

Relations avec la clientèle, Solutions d'assurance collective
259, rue King Est
Kingston ON K7L 3A8
Téléphone :
1 877 548-1881, poste 3159
Télécopieur : 1 888 841-9145
Courriel :
groupcompliance@empire.ca

ÉTAPE 4

Si la plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de la société :

Ombudsman de la société

259, rue King Est
Kingston ON K7L 3A8
Téléphone :
1 877 548-1881, poste 3236
Télécopieur : 1 877 390-6557
Courriel : ombudsman@empire.ca

ÉTAPE 5

Si la plainte n'est toujours pas résolue après avoir terminé l'étape 4, l'ombudsman vous référera au service de règlement des litiges offert par un tiers :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

2001, boul. Robert-Bourassa
17^e étage
Montréal QC H3A 2A6
Téléphone : 1 866 582-2088
(depuis Montréal, composez le **514 282-2088**)
Télécopieur : 514 285-4076

OU

20 rue Adelaide Est, bureau 802
C.P. 29
Toronto ON M5C 2T6

Téléphone : 1 888 295-8112
(depuis Toronto, composez le **416 777-9002**)
Télécopieur : 416 777-9750

Site Web : www.olhi.ca

Renseignements sur les organismes de réglementation

Pour les plaintes en provenance de la province de Québec, vous pouvez également communiquer en tout temps avec :

Autorité des marchés financiers
800, rue du Square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal QC H4Z 1G3

Téléphone : 514 873-3090
Sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 514 525-0337
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Pour les plaintes en provenance de la province de Saskatchewan, vous pouvez également communiquer en tout temps avec :

Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan Insurance and Real Estate Division
Attention: Superintendent of Insurance
Suite 601-1919 Saskatchewan Drive
Regina, SK S4P 4H2

Téléphone : 1 306 787-6700
Télécopieur : 1 306 787-9006
Courriel : fcaa@gov.sk.ca
Site Web : fcaa.gov.sk.ca

Pour les plaintes relatives au coût d'emprunt d'hypothèques ou de prêts autres que des avances sur police, vous pouvez également communiquer en tout temps avec :

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

Téléphone : 1 866 461-3222
(depuis Ottawa, composez le 613 960-4666)
Télécopieur : 1 866 814-2224/613 941-1436
Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca