

Résolution de votre plainte

Étape 1)

Les clients doivent communiquer avec leur gestionnaire de compte ou un représentant du service à la clientèle:

Téléphone: 1 877 470-4144
Courriel: souscription@sagen.ca

Étape 2)

Si les clients ne parviennent pas à résoudre leur plainte de manière satisfaisante, ils doivent communiquer avec le vice-président principal et chef de l'exploitation de la société à l'adresse suivante:

À l'attention de: Jim Spitali
2060, Winston Park Drive,
Bureau 300, Oakville (Ontario) L6H 5R7
Courriel: jim.spitali@sagen.ca

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 Compagnie D'assurance D'hypothèques Sagen Canada. 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 (SCAD)

Siège social
4711 Yonge Street, 10th floor
Toronto, ON M2N 6K8

Site Web: www.scadcanada.org
Numéro sans frais national: 1-877-225- 0446
Télécopieur: 416-299-4261

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de Compagnie D'assurance D'hypothèques Sagen Canada, 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/> pour en savoir plus.

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