PROCÉDURES DE RÈGLEMENT DES PLAINTES :
COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTERIEUR, SUCCURSALE DU CANADA

1. Mme Jacqui Jooste est l'agente principale de la Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur, succursale du Canada (succursale « Coface Canada »). Conformément à la Loi sur les sociétés d'assurances (la « Loi »), elle est responsable de tous les aspects des activités de la succursale Coface Canada, y compris le traitement des plaintes des consommateurs.

2. Par conséquent, toute plainte écrite ou verbale reçue par la succursale de Coface Canada fera l'objet d'une enquête par l'équipe de gestion des plaintes de la succursale de Coface Canada, conformément à ses procédures de traitement des plaintes. L'équipe de gestion des plaintes de la succursale Coface Canada informera Mme Jooste de toutes les plaintes.

3. Si l'équipe de gestion des plaintes n'est pas en mesure de régler la plainte ou s'il manque des renseignements qu'elle ne peut obtenir de l'expert affecté à la plainte, elle transmettra la plainte à Mme Carolina Ventura de Coface Amérique du Nord. Mme Carolina Ventura est l'avocate générale de la succursale de Coface Canada.

4. L'équipe de gestion des plaintes de la succursale Coface Canada surveillera le traitement des plaintes des clients, en assurera le suivi et veillera à ce que le client reçoive une réponse en temps opportun.

5. En tant qu'organisme ou mécanisme tiers de règlement des différends, la succursale Coface Canada est membre du Service de conciliation en assurance de dommages : 4711 Yonge Street 10th Floor, Toronto, ON M2N 6K8, https://www.giocanada.org/.

6. Les clients peuvent communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC ») à son bureau situé au 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9 ou par l'entremise de son site Internet au www.fcac-acfc.gc.ca. Si la situation concerne une situation touchant un titulaire de police au Québec, il peut communiquer avec l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») à son bureau au 800, Square Victoria, 22e étage, C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3 ou par son site Internet au http://www.lautorite.qc.ca/dossier-plainte-conso.html. À la demande du plaignant, Coface transmettra le dossier de la plainte à l'AMF.

7. Le plaignant peut s'adresser à Coface s'il a des questions sur la procédure de plainte de Coface ou sur les autres organismes de réglementation.

Mis à jour le 7 septembre 2023

COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE
POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR, SUCCURSALE DU CANADA
2235 SHEPPARD AVE. EAST, STE. 902B
NORTH YORK, ON M2J 5B5
TÉL. : 647 426-4050 WWW.COFACE.CA