

Satisfaction de la clientèle

Parachute Solutions Numériques inc. existe depuis 2018 et n'a jamais cessé depuis d'aider des milliers de personnes au Canada à souscrire de l'assurance. Nous prenons vos commentaires et vos plaintes très au sérieux. Nous vous invitons à nous faire part des raisons de votre insatisfaction afin que nous puissions travailler avec vous pour résoudre la situation le plus efficacement possible.

Étape 1 : Communiquer avec l'un de nos représentants

Appelez l'un de nos représentants du Service à la clientèle pour lui faire part des raisons de votre insatisfaction à l'égard du produit ou du service dont il est question. La plupart des problèmes peuvent être résolus par un bref appel téléphonique ou un court message à notre équipe du Service à la clientèle, dont les coordonnées sont les suivantes :



1 866 827-7068



mon.parachuteassurance.ca/joindre

Étape 2 : Déposer une plainte écrite

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte constitue l'expression de l'un des éléments suivants s'il persiste après avoir été examiné par un représentant du Service à la clientèle :

- un reproche à notre endroit;
- un préjudice, réel ou potentiel, que vous subissez ou pourriez subir par notre fait;
- une réclamation de mesure correctrice.

Après avoir parlé à un représentant du Service à la clientèle, si les raisons de votre insatisfaction demeurent, vous pouvez nous envoyer une plainte par écrit, par la poste ou par courriel :

Parachute Solutions Numériques inc.

390 Bay Street, suite 2400

Toronto (Ontario) M5H 2Y2

info@parachutedigitalsolutions.ca

(Veuillez inclure le mot « plainte » dans l'objet.)

Une fois que nous aurons reçu votre plainte, nous ouvrirons un dossier et procéderons à un examen complet des préoccupations que vous avez exprimées. Nous vous fournirons ensuite une réponse écrite expliquant la décision que nous aurons prise à l'égard de votre plainte.

Votre dossier contiendra les éléments suivants :

- votre plainte écrite et tous les documents que nous aurons reçus de votre part;
- notre analyse de la plainte;
- tout renseignement relatif à la plainte;
- notre réponse finale écrite, y compris les motifs de notre décision.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de l'examen de votre plainte ou du résultat de cet examen?

Si vous n'êtes pas satisfait de l'examen de votre plainte ou du résultat de cet examen, vous pouvez nous demander à tout moment de transférer votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers. Vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers au 1 877 525-0337 (sans frais) ou visiter son site Web à l'adresse www.lautorite.gc.ca.