

Traitement des plaintes internationales au Lloyd's : Canada

<p>Définition d'une plainte</p>	<p>Une plainte est l'expression d'au moins un des éléments suivants qui persiste après avoir été constaté et examiné à un niveau opérationnel habilité à trancher :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un reproche contre une organisation; • l'identification d'un préjudice réel ou potentiel qu'un consommateur a eu ou peut avoir; • une demande de mesure corrective. <p>Les plaintes sont généralement formulées par écrit par correspondance, courriel, télécopieur ou sous une autre forme qui en permet l'archivage. Si le consommateur porte plainte par téléphone ou en personne et que la plainte soit traitée et examinée par la personne chargée de l'examen des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'organisation, la plainte doit être étayée de façon à pouvoir être versée au dossier.</p> <p>L'expression initiale d'insatisfaction par un consommateur, que ce soit par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une plainte lorsque la question est réglée dans le cadre habituel des affaires. Toutefois, si le consommateur demeure insatisfait et que cette insatisfaction soit renvoyée à la personne chargée de l'examen des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'organisation, on sera alors en présence d'une plainte.</p> <p>Toutefois, les organisations doivent s'abstenir de tout retard indu dans le renvoi d'une question à une étape supérieure avec pour seul objectif de se soustraire aux exigences de déclaration.</p> <p>Lorsque le consommateur demeure insatisfait après qu'une tentative raisonnable a été faite pour régler la question, les organisations dotées d'une structure d'examen de plainte à plusieurs paliers sont alors considérées comme ayant reçu une plainte.</p>
<p>Définition du plaignant</p>	<p>Le consommateur signifie tous les clients actuels et futurs de produits d'assurance.</p>
<p>Application de la procédure du Lloyd's et de la réglementation locale sur les plaintes</p>	<p>Fédéral – Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) réglemente et surveille toutes les banques et les sociétés de fiducie et de prêt fédérales au Canada, ainsi que les sociétés d'assurance.</p> <p>Toutes les institutions financières fédérales sont tenues, de par la <i>Loi sur les sociétés d'assurance</i>, d'avoir des procédures spéciales, ainsi qu'un personnel habilité à traiter les plaintes des clients.</p> <p>La <i>Loi sur les sociétés d'assurance</i> L.C. 1991, ch. 47 est le</p>

	<p>principal instrument législatif régissant toutes les sociétés d'assurances enregistrées ou constituées sous le régime d'une loi fédérale au Canada.</p> <p>La déclaration des plaintes ne fait pas l'objet de règles précises dans tous les ressorts, sauf l'obligation générale faite aux assureurs de fournir au surintendant, à sa demande, toute l'information complète.</p>
--	---

<p>Calendrier (conformément au <i>Protocole relatif aux plaintes de titulaires de police du Lloyd's</i> et au processus des exigences de déclaration réglementaires CC-000-2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un accusé réception rapide de la plainte doit être envoyé, si possible, dans les deux jours ouvrables de sa réception. • Au total, l'assureur a 56 jours civils à partir du moment où le bureau du Lloyd's au Canada transmet la plainte au courtier et jusqu'à ce que la position finale soit exprimée dans une lettre envoyée à l'assuré par l'équipe des plaintes du Lloyd's. <p>Dans le cas du Lloyd's et lorsque l'assuré écrit au bureau du Lloyd's au Canada, le Lloyd's au Canada renverra la plainte de l'assuré au courtier qui a placé la police chez Lloyd's. Le courtier est tenu de répondre directement à l'assuré, avec copie au Lloyd's du Canada, dans les dix jours ouvrables.</p> <p>Un courriel de conclusion est envoyé à l'assuré par le Lloyd's au Canada, dans un délai d'un ou de deux jours ouvrables après la réception de la réponse de première étape. Le dossier est clos dix jours ouvrables après l'expédition du courriel de conclusion.</p> <p>Si l'assuré est toujours insatisfait de la réponse de première étape, il doit avertir le bureau du Lloyd's au Canada par écrit, dans les dix jours ouvrables de la réception de la réponse de première étape. Par la suite, le bureau du Lloyd's au Canada renverra la plainte, avec la position de première étape, à l'équipe des plaintes du Lloyd's qui l'examinera et répondra directement à l'assuré avec une lettre de réponse finale.</p> <p>Lorsqu'une plainte est renvoyée à l'équipe des plaintes du Lloyd's, celle-ci aura le reste des 56 jours civils pour fournir une lettre de réponse finale à l'assuré. Toutefois, s'il y a des circonstances imprévisibles dans lesquelles l'équipe des plaintes du Lloyd's n'est pas à même de fournir une lettre de réponse finale dans les 56 jours, celle-ci doit aviser l'assuré que le dossier est en cours d'examen. Si l'assuré n'est pas satisfait de la lettre</p>
---	---

	<p>de réponse finale de l'équipe des plaintes du Lloyd's, il a le droit de faire examiner la plainte par le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) (voir détails ci-après) et, pour les clients du Québec, par l'Autorité des marchés financiers (AMF) (voir détails ci-après).</p>
<p>Régime de règlement externe des différends (RED) et admissibilité</p>	<p>Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) https://scadcanada.org/#</p> <p>Le Service de conciliation en assurance de dommages est un organisme indépendant établi en 2002 dans le but exclusif d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends qui les opposent à leur société d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale.</p> <p>Le SCAD traite des plaintes en matière d'assurance résidentielle, automobile, commerciale et d'accidents et de maladie, pour toute société d'assurance fédérale au Canada qui est membre du SCAD.</p> <p>Pour les clients du Québec, l'instance de règlement des différends est :</p> <p>Autorité des marchés financiers (AMF)</p> <p>L'AMF est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers.</p> <p>https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lautorite/</p> <p>Si les titulaires de police ont une plainte précise à l'encontre de procédures de traitement des plaintes des souscripteurs du Lloyd's, ils peuvent s'adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Celle-ci veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les mesures de protection des consommateurs et elle vise à promouvoir l'éducation financière et à sensibiliser les consommateurs à l'égard de leurs droits et de leurs responsabilités. L'ACFC n'intervient pas dans les litiges individuels.</p>
<p>Exigences de déclaration selon la réglementation locale</p>	<p>Les autorités de régie provinciales encadrent la conduite du marché, l'octroi de permis et la supervision des intermédiaires d'assurance, comme les agents, les courtiers et les experts.</p> <p>Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) représente les autorités de réglementation de l'assurance provinciale et territoriale. C'est une association intergouvernementale</p>

regroupant des organismes de réglementation d'assurance. Elle a pour mandat de faciliter et de promouvoir un régime de réglementation canadien qui veille avec efficacité aux intérêts du public. Ses membres collaborent à l'élaboration de solutions aux questions de réglementation courantes.

Au moyen de la déclaration annuelle du CCRA, les assureurs sont tenus de déposer des renseignements obligatoires sur leur gouvernance, leurs pratiques et leurs politiques en matière de traitement équitable des consommateurs. Les assureurs sont tenus de remplir/déposer une déclaration annuelle avant le 1^{er} mai.

La *Loi sur les sociétés d'assurance* du Canada exige des assureurs licenciés qu'ils aient une procédure de plainte et se joignent à une organisation indépendante pour procéder à des médiations sur les plaintes qui n'ont pas été réglées à la satisfaction du consommateur par le biais des procédures internes de l'assureur même. Pour respecter ces exigences, le Lloyd's est membre du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

À cet égard, tout membre souscripteur du Lloyd's qui fait affaires au Canada et tout agent de gestion qui agit en son nom sont tenus de se conformer aux normes du SCAD. Le SCAD est l'organe de règlement des différends pour tous les territoires canadiens, à l'exception du Québec.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organe indépendant qui travaille pour protéger et informer les consommateurs sur les produits et services financiers. Il supervise les institutions financières de régie fédérale pour garantir qu'ils respectent les lois sur la protection du consommateur fédérales qui s'appliquent aux compagnies d'assurance, entre autres entités.

D'après l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), l'assureur dispose de 90 jours entre la date à laquelle le bureau du Lloyd's Canada envoie la plainte à l'intermédiaire et jusqu'à ce que la lettre de position finale soit envoyée à l'assuré par l'équipe des plaintes du Lloyd's.

En ce qui concerne l'ACFC, vous trouverez d'autre information sur Crystal : voir *Processing and Servicing of Risks and Complaints*.

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service national indépendant de règlement des plaintes et d'information à l'intention des consommateurs canadiens d'assurances de personnes. Cela inclut le règlement de leurs plaintes relatives à l'assurance invalidité, aux avantages sociaux, au voyage et à des produits de placement comme des rentes et des fonds distincts. L'OAP

	est soumis à la surveillance du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et de son conseil d'administration indépendant.
Avis de plainte au Lloyd's	Le <i>Protocole relatif aux plaintes de titulaires de police du Lloyd's pour le Canada (LSW 1542F)</i> est publié en anglais et en français dans le répertoire de <i>Lloyd's Wordings</i> . Il est aussi cité dans la notification précontractuelle et dans les sections sur les documents d'assurance de Crystal.