

Bulletin canadien

Réf: AD-26-007

Date 15 Juillet 2026

Destinataires Les parties intéressées qui souscrivent des affaires au Canada

Objet Mise à jour des directives sur la communication du rôle de l'Agence de la Consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans le traitement des plaintes

<i>Objectif:</i>	Informar les parties intéressées du libellé obligatoire de l'ACFC à inclure dans les contrats d'assurance émis au Canada
<i>Intéressés:</i>	Les parties intéressées qui souscrivent des affaires au Canada
<i>Branche d'assurance:</i>	Toutes
<i>Province :</i>	Canada
<i>Date d'effet:</i>	Immédiatement

Ce que vous devez savoir

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale (IFRF) respectent leurs obligations respectives en matière de traitement des plaintes.

L'ACFC n'a pas pour mandat de régler les différends individuels ni d'accorder une indemnisation aux consommateurs. Pour faire résoudre une plainte, les consommateurs doivent déposer leur plainte directement auprès de leur institution financière.

Le droit des consommateurs de services financiers d'avoir accès au processus de traitement des plaintes de leur institution financière constitue un élément essentiel à l'établissement de la confiance envers le système financier. Afin de garantir que les consommateurs reçoivent des renseignements clairs et uniformes, l'ACFC demande à toutes les IFRF de mettre à jour leurs documents imprimés et électroniques décrivant le rôle de l'ACFC en utilisant le texte prescrit.

Ce que cela signifie pour vous

L'ACFC s'attend à ce que son libellé obligatoire soit utilisé dorénavant dans toutes les communications imprimées et électroniques, en anglais comme en français.

Le *Protocole de traitement des plaintes des titulaires de police des Souscripteurs du Lloyd's* a été mis à jour afin de refléter ce changement. La référence du texte a également été modifiée,

passant de LSW à RDW, et ce texte est désormais disponible sur le *Lloyd's Wording Repository (LWR)*.

Les versions mises à jour portent les références RDW1542F (anglais) et RDW1542F-16 (français) et remplacent les documents LSW 1542F (anglais) et LSW1542F-16, qui ont été retirés.

Les procédures doivent être mises à jour afin de garantir que le document RDW1542F (anglais) ou RDW1542F-16 (français) soit remis à tous les titulaires de police dans le cadre de leur contrat d'assurance, d'ici le 31 décembre 2026.

À titre de référence, vous trouverez ci-dessous les liens des versions anglaise et française.

Anglais: [RDW1542F English](#)

Français: [RDW1542F-16 French](#)

Pour toute question, veuillez communiquer avec loydscanada@lloyds.com.

Nicole Seymour

Agente Principale, Les Souscripteurs du Lloyd's, Canada

Lloydscanada@lloyds.com