

**PROTOCOLE RELATIF AUX PLAINTES DE TITULAIRES DE POLICES DU LLOYD'S**

Le Lloyd's s'efforce de rehausser l'expérience client par un service supérieur et des produits d'assurance innovants.

Nous avons établi un protocole de traitement des plaintes, comme l'exige la *Loi sur les sociétés d'assurance* du Canada, afin que les problèmes signalés par nos précieux clients soient traités promptement par nos représentants. Ce protocole vous aidera à comprendre les mesures que nous prendrons dans le but de résoudre tout conflit lié à notre produit ou à notre service. Toutes les plaintes seront traitées de manière professionnelle. Dans tous les cas, une enquête sera faite, des dispositions seront prises et une réponse sera donnée par écrit ou par téléphone par un représentant du Lloyd's peu de temps après la réception de la plainte. Si vous n'êtes pas satisfait de nos produits ou de nos services, voici ce que vous pouvez faire:

- Communiquez d'abord avec votre courtier (celui par l'intermédiaire duquel vous avez souscrit l'assurance) afin qu'il ait l'occasion de régler la question.
- Si votre courtier est incapable de résoudre le problème, veuillez nous exposer votre plainte par écrit, en prenant soin d'indiquer le nom du courtier et votre numéro de police.

Veuillez nous adresser vos plaintes comme suit:

**Souscripteurs du Lloyd's**

Attention: Responsable des plaintes

Royal Bank Plaza South Tower, 200 Bay Street, Suite 2930, P.O. Box 51 Toronto, Ontario M5J 2J2

Tél. : 1-877-455-6937

CÉ : [info@lloyds.ca](mailto:info@lloyds.ca)

Votre plainte sera remise à la personne appropriée pour qu'elle s'en occupe. Cette personne vous écrira dans les deux jours ouvrables suivants pour accuser réception de votre plainte et pour vous dire dans combien de temps une réponse complète devrait vous parvenir. Si nécessaire, la plainte sera aussi transmise au service Policyholder and Market Assistance du Lloyd's, à Londres. Dans ce cas, ce service vous répondra directement et, à la fin du processus, rédigera la lettre exposant notre position finale à l'égard de votre plainte.

Si le problème n'est toujours pas réglé à votre satisfaction, vous avez le droit de continuer à chercher une solution en le soumettant aux organismes suivants:

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) facilite la résolution de conflits opposant des consommateurs et leur assureur. Voici comment le joindre:

Tél. : 1-877-225-0446

[www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

**Pour les clients du Québec:**

L'Autorité des marchés financiers (AMF). – Au Québec, la réglementation des sociétés d'assurance relève de l'AMF. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ou réglée par le Lloyd's, vous pouvez la soumettre à l'AMF. Celle-ci étudiera le dossier et pourra recommander une médiation si elle le juge approprié et si les deux parties y consentent. Voici comment joindre l'AMF:

Québec: (418) 525-0337

Montréal: (514) 395-0311

Autres régions : 1-877-525-0337

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Si votre plainte porte sur le **processus** de traitement des plaintes employé par les Souscripteurs du Lloyd's, vous pouvez vous adresser à l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC).

L'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) donne aux consommateurs des renseignements précis et objectifs sur les produits et services financiers et informe les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités dans leurs rapports avec des institutions financières. Elle surveille aussi la conformité aux dispositions relatives à la protection des consommateurs qui sont prévues dans les lois fédérales applicables aux banques et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance constituées en vertu d'une loi fédérale.

Voici les coordonnées de l'ACFC:

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa ON K1R 1B9

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)