

Guide de Traitement des Plaintes au Canada

Date: Janvier 2025

Propriétaire: Lloyd's Canada

Département: Conformité réglementaire

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Objectif	3
1.2	Rôle du Responsable de la Réglementation et de la Conformité, Canada (RRC)	3
2	Définitions	3
2.1	Un consommateur:	3
2.2	Plainte:	3
2.3	Plainte à signaler à Lloyd's Canada:	3
2.4	Plainte au premier niveau:	4
2.5	Plainte au deuxième niveau:	4
3	Processus	4
3.1	Réception des plaintes	4
3.2	Évaluation et attribution des plaintes	4
3.3	Analyse et réponse au premier niveau (Niveau 1)	5
3.4	Recours au Niveau 2	5

1 Introduction

1.1 Objectif

L'objectif de ce guide est de définir les processus mis en place afin de répondre aux attentes réglementaires canadiennes en matière de traitement des plaintes.

1.2 Rôle du Responsable de la Réglementation et de la Conformité, Canada (RRC)

Le Responsable de la Réglementation et de la Conformité pour le Canada (RRC) est chargé d'établir et de veiller au respect des exigences réglementaires canadiennes en matière de traitement des plaintes.

Dans le cadre des réglementations canadiennes, le RRC est désigné comme le Gestionnaire des plaintes/Ombudsman canadien pour le Lloyd's au Canada.

2 Définitions

2.1 Un consommateur:

On entend par consommateur tout client réel ou potentiel de produits d'assurance.

2.2 Plainte:

Une plainte est l'expression de tout reproche ou de toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par les Souscripteurs du Lloyd's et est lié à une police ou à une demande d'indemnisation émise par les Souscripteurs du Lloyd's au Canada. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

2.3 Plainte à signaler à Lloyd's Canada:

Une plainte à signaler est tout reproche ou mécontentement exprimé par écrit ou verbalement à l'égard d'un service ou d'un produit offert par les Souscripteurs du Lloyd's, qui est lié à une police ou à une demande d'indemnisation émise par les Souscripteurs du Lloyd's au Canada, et qui n'a pas pu être résolu **immédiatement** ou qui n'a pas fait l'objet d'un plan convenu avec la partie concernée pour résoudre le problème dès le début, à la satisfaction de la partie qui a exprimé le problème.

Les plaintes à signaler suivront les procédures de niveau un/niveau deux.

Le Marché doit faire preuve de discernement pour déterminer si une plainte doit être signalée. En cas d'incertitude ou de doute, la plainte devrait être traitée comme une plainte à signaler.

Dans le cadre de ce guide, le reste du document ne fait référence qu'aux plaintes à signaler, lorsque le terme « plainte » est utilisé.

2.4 Plainte au premier niveau:

Une plainte au premier niveau (Niveau 1) est une plainte qui peut être traitée dans un délai de 20 jours par le Marché du Lloyd's (par exemple, les Courtiers Mandataires, les Tiers Administrateurs et les Agents de Gestion).

2.5 Plainte au deuxième niveau:

Une plainte au deuxième niveau (Niveau 2) est une plainte qui a été acheminée au Service de Traitement des Plaintes. Le Service de Traitement des Plaintes est le Responsable de la Réglementation et de la Conformité (RRC) de Lloyd's Canada, qui est aussi le Gestionnaire des plaintes et l'Ombudsman désigné. Le RRC délègue le traitement et la réponse d'une plainte de niveau 2 au Service des plaintes du Lloyd's (*Lloyd's Complaints Department* ou *LCD*).

3 Processus

3.1 Réception des plaintes

Les plaintes liées à une police ou à une réclamation canadienne doivent être envoyées immédiatement au Service d'assistance de Lloyd's Canada à l'adresse suivante : info@lloyds.ca.

L'auteur de la plainte peut déposer une plainte par courrier, par téléphone ou par courrier électronique.

L'auteur de la plainte sera encouragé à déposer une plainte par écrit si celle-ci est reçue verbalement. Toutefois, s'il n'est pas en mesure de le faire, la plainte sera résumée par écrit par l'équipe du Service d'assistance de Lloyd's Canada. Une copie du résumé de la plainte sera renvoyée à l'auteur de la plainte par courrier électronique ou par la poste.

Le Service d'assistance de Lloyd's Canada accuse réception de toutes les plaintes dans un délai de deux jours ouvrables.

Le processus de plainte est déclenché lorsqu'une plainte est reçue par l'intermédiaire d'un organisme de réglementation. En outre, une réponse à l'autorité réglementaire peut être requise, ce qui sera effectué par le Service d'assistance de Lloyd's Canada.

Les Courtiers Mandataires doivent s'assurer de signaler la plainte à leurs Agents de Gestion.

Les Agents de Gestion doivent utiliser la date de réception de la plainte, qui est la date à laquelle le Service d'assistance de Lloyd's Canada a accusé réception de la plainte et l'a transmise au participant du marché concerné (Courtier mandataire, Tier administrateur, Agent de gestion).

3.2 Évaluation et attribution des plaintes

Les plaintes feront l'objet d'une évaluation au niveau 1, dans la mesure où le participant du marché peut y répondre dans un délai de **20 jours civils**.

Les plaintes de nature grave (allégations de fraude, de fausse déclaration ou de mauvaise conduite) peuvent être transmises directement à un examen de niveau 2. Le RRC peut

également examiner les plaintes qui sont considérées comme des exceptions (au lieu de l'équipe LCD).

La réponse est gérée par le RRC lorsqu'il est requis de répondre à une autorité réglementaire.

3.3 Analyse et réponse au premier niveau (Niveau 1)

Les plaintes au premier niveau (niveau 1) sont examinées et traitées dans un délai de 20 jours par le Marché du Lloyd's (les Courtiers Mandataires, les Tiers Administrateurs et les Agents de Gestion).

Les lettres de réponse au niveau 1, quelle que soit la résolution, doivent contenir la procédure de recours à l'interne et à l'externe. Veuillez consulter l'exemple ci-dessous.

Si vous n'êtes pas satisfait de cette résolution, vous pouvez demander que nous transmettions votre plainte au Service des plaintes du Lloyd's, qui l'examinera et vous répondra directement.

Royal Bank Plaza South Tower
200 Bay Street, Suite 2930, C.P. 51
Toronto, Ontario
M5J 2J2
Courriel: info@lloyds.ca

Veuillez également noter que 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:

1. 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
2. Et/ou, pour les clients du Québec: L'Autorité des marchés financiers (AMF): Tél.: 1-877-525-0337 Québec: (418) 525-0337 Montréal: (514) 395-0311 www.lautorite.qc.ca

Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à la plainte au niveau 1 dans un délai de 20 jours civils, vous devez demander une prolongation du délai à l'équipe LCD et informer le requérant de la date à laquelle vous pensez être en mesure de fournir votre réponse à la plainte de niveau 1.

NB : Vous ne devez pas inclure dans cette mise à jour les droits de renvoi au Service des plaintes du Lloyd's, au GIO, à l'AMF ou à l'ACFC.

3.4 Recours au Niveau 2

Si l'auteur de la plainte n'est toujours pas satisfait après l'examen de sa plainte au niveau 1, il peut demander une réévaluation par le Gestionnaire des Plaintes.

En outre, certains demandeurs peuvent passer directement à un examen de niveau 2 si les circonstances l'exigent.

Le Service d'assistance de Lloyd's Canada transmettra la plainte au Service des Plaintes du Lloyd's (LCD), lorsque demandé. Le RRC peut examiner les plaintes de niveau 2 lorsqu'une autorité réglementaire ou un Ombudsman du secteur financier est impliqué, ou à sa discrétion, s'il le juge nécessaire.

Les réponses au niveau 2 doivent être émises dans les 56 jours suivant la réception de la demande de recours au deuxième niveau. Les lettres de réponse doivent contenir la procédure de recours à l'externe.

L'Agence de la Consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la Consommation en matière financière du Canada (ACFC) enquête sur les plaintes déposées contre les institutions financières qui portent sur de possibles violations aux exigences de conduite sur le marché. Il peut s'agir d'une violation d'une loi, d'un règlement, d'un code de conduite ou d'un engagement public. Les entités réglementées (ER) sont tenues de déclarer tout problème de conformité dans un délai de 56 jours à compter de la date à laquelle le problème de conformité a été signalé auprès de leur département de conformité.

Selon les articles 486, 486.1 et 487 de la Loi sur les sociétés d'assurances et les dispositions qui s'y rapportent, les sociétés d'assurances doivent :

- déposer leurs guides de traitement des plaintes auprès du commissaire de l'ACFC,
- indiquer la façon dont les consommateurs peuvent communiquer avec l'ACFC ,
- inclure le recours à une organisation indépendante chargée de traiter les plaintes des clients qui n'ont pas été résolues à la satisfaction de ces derniers par le biais des guides de traitement des plaintes,
- publier les guides sur leurs sites web qui offrent des produits ou des services au Canada,
- fournir les guides par écrit à toute personne qui en fait la demande.

Les sociétés d'assurance doivent également déposer une nouvelle copie de leurs guides de traitement des plaintes lorsqu'une modification importante a été apportée.