

**Date** 11 avril 2024

**Destinataires** Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada

**Objet** Changements apportés à la procédure de traitement des plaintes au Canada

<i>Objectif:</i>	Informar les intéressés des changements apportés à la procédure de traitement des plaintes au Canada
<i>Intéressés:</i>	Toutes les parties intéressées faisant 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

En début d'année, les exigences en matière de traitement des plaintes ont été révisées pour plusieurs provinces canadiennes. Il s'agit notamment :

- d'une nouvelle définition du terme « plainte »;
- d'un délai plus long pour examiner les plaintes au premier niveau, qui est désormais de 20 jours;
- de l'obligation de traiter les plaintes de nature grave directement avec le bureau de traitement des plaintes de Lloyd's Canada.

### Ce que cela signifie pour vous

Ce bulletin est accompagné d'un nouveau [Guide](#) qui détaille les exigences de la Procédure de Traitement des Plaintes au Canada.

En général, ces changements ne devraient pas avoir d'impact significatif sur la procédure de plaintes déjà bien établie au Canada. La majorité des plaintes reçues devraient faire l'objet d'une révision au premier niveau et (si nécessaire) d'une réévaluation au deuxième niveau.

Bien que la définition des plaintes ait changé, l'interprétation de cette définition ne devrait pas significativement modifier les plaintes qui sont déclarées à Lloyd's Canada. Le Marché doit continuer à faire preuve de discernement lorsqu'il s'agit de déterminer si une plainte doit être signalée. En cas d'incertitude ou de doute, la plainte devrait être traitée comme une plainte à signaler. Toutefois, nous invitons toute personne ayant des questions à nous contacter.

Pour toute question concernant ce bulletin, veuillez contacter [lloydscanada@lloyds.com](mailto:lloydscanada@lloyds.com).

**Nicole Seymour**

Responsable de la réglementation et de la conformité

[lloydscanada@lloyds.com](mailto:lloydscanada@lloyds.com)