

AXIS Reinsurance Company (succursale canadienne) et AXIS Specialty Canada Services, ULC (collectivement « AXIS Canada »)

Résumé de la politique sur le traitement de plaintes et la résolution de différends à compter de 2024

À l'intention des résidents du Québec

L'ultime mission d'AXIS Canada consiste à offrir des produits et services de grande qualité à tous ses clients, tout en étant également engagée à résoudre rapidement et efficacement toute préoccupation éventuelle qu'ils pourraient avoir.

AXIS Canada a élaboré le Sommaire suivant de sa *Politique sur le traitement de plaintes et la résolution de différends* conformément aux lois en vigueur pour s'assurer que toutes les plaintes de clients soient rapidement traitées de manière équitable, et ce, en toute diligence.

AXIS Canada a également implanté dans son processus de plaintes les diverses instructions et lignes directrices établies par l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF » : l'organisme réglementaire mandaté par le Gouvernement du Québec pour superviser les marchés financiers de la province et aider les consommateurs de produits et services financiers).

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une « plainte » signifie :

- Tout reproche ou toute insatisfaction relative à un service ou un produit offert par AXIS Canada;
- Qui est communiquée par une personne qui est membre d'AXIS Canada; et
- Pour laquelle le plaignant s'attend à une réponse finale.

Comment soumettre une plainte?

- 1) Nous recommandons que vous contactiez d'abord votre courtier ou agent (le cas échéant) au sujet de votre police ou d'une préoccupation éventuelle, afin qu'ils puissent déterminer s'ils sont en mesure de résoudre rapidement votre problème.
- 2) Si vos préoccupations ne sont pas résolues, vous pouvez soumettre une plainte. S'il vous faut de l'aide pour se faire, vous pouvez contacter notre Coordonnateur aux plaintes client (« CCC »). Notre CCC est toujours disponible pour s'assurer que votre droit d'obtenir de l'aide dans l'ensemble de ce processus est satisfait.

AXIS Canada a désigné un CCC à sa succursale de Toronto, que les clients peuvent contacter au sujet de leurs préoccupations et questions initiales. Le CCC d'AXIS Canada aide également l'agent de liaison des plaintes client dans l'enquête et les réponses aux plaintes.

Coordonnateur aux plaintes client :
Sherry Tallis
Numéro de téléphone : 1 416 361-7202

Numéro de télécopieur : 1 416 361-7225
Courriel :CanadaConsumerComplaints-ShdMbx@axiscapital.com
123 Front Street West
Suite 1700
Toronto, ON M5J 2M2

- 3) Pour soumettre une plainte, veuillez contacter notre Agent de liaison des plaintes clients (« **CLO** ») et assurez-vous d'inclure tous les détails pertinents entourant les circonstances de votre plainte, comme :
- Votre nom complet et votre numéro de police;
 - Vos coordonnées;
 - Une description de votre plainte;
 - Les documents justificatifs; et
 - Vos attentes ou résultats attendus.

Notre CLO s'assurera que votre plainte soit transmise aux employés AXIS Canada pertinents, qui ont pour tâche d'évaluer votre plainte.

AXIS Canada a désigné un CLO à sa succursale de Toronto, qui surveille et répond aux plaintes.

Agent de liaison de plaintes client
Brad Randell
Numéro de téléphone : 1 416 361-7207
Numéro de télécopieur : 1 416 361-7225
CanadaConsumerComplaints-ShdMbx@axiscapital.com
123 Front Street West
Suite 1700
Toronto, ON M5J 2M2

- 4) Veuillez prendre note que vous pouvez également soumettre une plainte valide au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site Web de l'AMF :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-an.pdf

Comment votre plainte sera-t-elle traitée?

- 1) À la réception de votre plainte, AXIS Canada ouvrira un dossier de plainte unique pour votre plainte et lui attribuera un code d'identification. Votre dossier de plainte fera alors partie du registre respectif des plaintes AXIS Canada. Un tel dossier est systématiquement gardé à jour et comporte notamment les documents et renseignements suivants :
- La plainte;
 - Un exemplaire de l'accusé de réception transmis au client;

- Tout document ou renseignement utilisé pour analyser la plainte, y compris les échanges avec le client;
 - Le cas échéant, un exemplaire de tout document ou de toute information envoyée ou pourvue relativement à :
 - Une offre de résoudre la plainte;
 - De nouveaux faits ou questions soumises par le client après la communication d'une réponse finale; et
 - La participation confirmée ou possible d'autres institutions, intermédiaires ou agents à la plainte, ainsi que toute information pertinente communiquée au client;
 - Un exemplaire de la réponse finale donnée au client; et
 - Un exemplaire de toute autre communication éventuelle ou d'échanges avec le client.
- 2) À la réception d'une plainte et **dans les 10 jours** de son enregistrement au registre respectif d'AXIS Canada, vous recevrez un accusé de réception écrit de votre plainte, qui comportera l'information suivante :
- Une déclaration concernant le droit du client de demander à faire examiner le dossier de plainte par l'AMF et que le transfert de cette plainte à l'AMF n'interrompt pas la période de prescription à l'égard des recours civils;
 - Votre code d'identification du dossier de plainte;
 - La date où votre plainte a été reçue (si elle diffère de la date de son inscription);
 - Les façons dont vous pouvez obtenir des informations sur le traitement de la plainte (par l'intermédiaire du CCC);
 - L'échéancier prévu pour le traitement de votre plainte et la date où la réponse finale doit être envoyée :
 - Dès que possible, mais **au plus tard le 60^e jour** suivant la réception de la plainte ou, dans des circonstances exceptionnelles qui doivent vous être expliquées par écrit **dans les 60 jours** de la réception de la plainte, **au plus tard le 90^e jour** suivant la réception de la plainte; et
 - Un lien donnant accès au résumé de la Politique sur le traitement de plaintes et de résolution de différends d'AXIS Canada ou un exemplaire de celle-ci [[Complaints - AXIS \(axiscapital.com\)](http://Complaints - AXIS (axiscapital.com))].
- 3) Un examen exhaustif de votre plainte sera fait et des documents pertinents seront rédigés.

Voici maintenant la description sommaire de la façon dont AXIS Canada traitera votre plainte, y compris les informations pertinentes concernant vos droits et les obligations d'AXIS Canada :

- Si une plainte est reçue par téléphone, le client devra transmettre la plainte par écrit par courriel ou par courrier pour s'assurer que tous les faits, les préoccupations et les documents pertinents sont bien illustrés dans la plainte et adéquatement saisis dans le dossier de plainte;
- Lorsque la plainte peut être traitée et résolue à la satisfaction du client dans les 20 jours de sa réception, AXIS Canada peut, à l'achèvement de son analyse de la plainte, fournir verbalement ou par écrit sa conclusion immédiate ou offrir de résoudre la plainte. Ce traitement accéléré d'une plainte est assujetti aux modalités suivantes :
 - À l'achèvement de son analyse de la plainte, AXIS Canada fournira verbalement ou par écrit, ce qui suit :
 - La conclusion de l'analyse, avec les motifs de celle-ci et le résultat de la plainte du client; et
 - Si une offre de résolution de la plainte est présentée au client, le délai dont le client dispose pour accepter l'offre;
 - Plus important encore, une plainte est résolue à la satisfaction du client, lorsqu'une offre est présentée et acceptée par le client. Si aucune offre n'est présentée, le client accepte le résultat du processus de plainte;
 - En conséquence les plaintes traitées de cette manière expéditive n'exigent pas qu'AXIS Canada fournisse au client un accusé de réception écrit dans les 10 jours de la réception de la plainte, ni une réponse écrite finale;
 - Cependant, lorsqu'une plainte n'est pas résolue à la satisfaction du client, AXIS Canada enverra au client, au plus tard le 20^e jour suivant la réception de la plainte, un préavis écrit comportant la même information, que celle requise pour un accusé de réception écrit;
 - Dans ce cas, AXIS Canada enverra au client la même réponse finale, telle que requise pour le traitement habituel d'une plainte;
- Si AXIS Canada ne prévoit pas respecter l'échéancier habituel de 60 jours selon lequel elle doit envoyer au client une réponse écrite finale et ne traite pas la plainte de manière expéditive, AXIS Canada enverra un préavis écrit, dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, qui comportera l'information suivante :
 - Les circonstances justifiant le prolongement de l'échéancier habituel pour que le client reçoive une réponse finale;
 - La date où la réponse finale sera communiquée au client; et

- Une déclaration concernant le droit du client de demander à faire examiner le dossier de plainte par AMF.
- Si une offre de résolution de plainte est présentée, le client disposera d'une période raisonnable pour évaluer et répondre à l'offre, ainsi qu'une occasion suffisante de chercher à obtenir des conseils, aux fins de prendre une décision éclairée;
- Si une telle offre est acceptée et qu'une entente est conclue, AXIS Canada donnera suite à l'offre **au plus tard le 30^e jour** suivant l'acceptation de l'offre ou, lorsque l'intérêt du client le justifie, selon toute autre échéance convenue avec le client;
- Si la plainte implique une disposition de consommateur de la *Loi sur les sociétés d'assurance* (L.C. 1991, c. 47), le consommateur doit recevoir, par écrit, les informations suivantes concernant l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : l'AMF, dont les informations sont détaillées à la Section 4 ci-après, tout comme celles concernant la Conciliation en assurance de dommages (GIO) pour les autres succursales d'Axis, détaillées à cette même Section.

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

Téléphone :

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

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

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Télécopieur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5e étage

Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

- Le client recevra une réponse finale détaillée, qui inclut les motifs qui ont mené à ces conclusions et le résultat de la plainte;
 - Lorsqu'une réponse finale à la plainte a été fournie, AXIS Canada sera disponible pour faire le suivi concernant les éventuelles questions ou préoccupations éventuelles du client.
- 4) Si vous n'étiez toujours pas satisfait de la réponse finale d'AXIS Canada, vous pouvez avoir droit aux recours de remplacement suivants :

- Demander que votre dossier soit transféré à l'AMF pour révision (**on doit prendre note qu'un tel transfert ne met pas fin à la période de prescription pour les recours au civil**) :

Vous pouvez utiliser le formulaire suivant :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-an.pdf

Pour en apprendre davantage sur l'AMF ou pour déterminer si votre plainte se situe dans son mandat, consultez le <https://lautorite.qc.ca/> ou appelez-la par numéro sans frais 1 877 525-0337.

- **Si votre plainte concerne AXIS Reinsurance Company (succursale canadienne) :** vous pouvez contacter son service indépendant de tierce partie de résolution de différends pour qu'il examine votre plainte :

Conciliation en assurance de dommages (GIO)

4711 York Street

10^e étage

Toronto, ON M2N 6K8

Numéro de téléphone sans frais : 1 877 225-0446

Numéro de télécopieur : 1 416 299-4261

info@giocanada.org

Site Web : www.giocanada.org

La Conciliation en assurance de dommages (GIO) aide à résoudre les différends entre les assureurs et leurs clients pour les questions d'assurances de dommages résidentielles, automobiles et commerciales au Canada. Le GIO est un service indépendant de résolution de différends et leurs services sont gratuits. Le GIO déterminera si votre question se situe au sein de son mandat. Vous pouvez contacter le GIO par téléphone, courrier traditionnel, courriel, télécopieur ou par le biais de leur site Web. *Si vous utilisez le courrier traditionnel, veuillez choisir Poste prioritaire, plutôt que FedEx, Purolator ou autres services de messagerie. Le GIO n'offre aucun type de rémunération et ses services ne sont pas exécutoires.

AXIS Reinsurance Company (succursale canadienne) collaborera avec le GIO et tous les organismes réglementaires provinciaux et fédéraux pour résoudre le problème aussi efficacement que problème.