Politique sur le traitement du sommaire de plaintes et la résolution de différends AXIS Compagnie de réassurance (Succursale canadienne)

À l'intention des résidents québécois

L'ultime mission d'AXIS Réassurance 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 Réassurance a élaboré le Sommaire suivant de sa *Politique sur le traitement de plaintes et la résolution des 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.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte fait référence à tout reproche ou toute insatisfaction transmis par un Client à AXIS Réassurance, qui porte ses services ou produits et pour laquelle on attend une réponse définitive.

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 la gestion d'une demande d'indemnisation afin qu'ils puissent déterminer s'ils sont capables de résoudre rapidement votre problème.

2) Si vos préoccupations ne sont pas résolues, vous pouvez soumettre une plainte et pouvez contacter notre coordonnateur aux plaintes client « CCC »), qui est toujours disponible pour s'assurer que votre droit d'obtenir de l'aide dans l'ensemble de ce processus est satisfait.

   AXIS Réassurance 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 Réassurance 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
   Adresse courriel : sherry.tallis@axiscapital.com
   70 York Street
   Toronto, ON M5J 1S9

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;
   - Documents justificatifs; et
   - Vos attentes ou résultats attendus.

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

AXIS Réassurance 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
Brad.randell@axiscapital.com
70 York Street
Toronto, ON M5J 1S9

Comment votre plainte sera-t-elle traitée?

1) À la réception de la plainte, AXIS Réassurance ouvrira un dossier de plainte distinct pour votre plainte et lui attribuera un code d'identification. Votre dossier de plainte fera alors partie du registre des plaintes AXIS Réassurance. 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 entre le client; et
   - Un exemplaire de la réponse sans appel donnée au client.

2) Sur réception de la plainte, dans les 10 jours de son inscription au registre de plaintes AXIS Réassurance, vous recevrez un accusé de réception écrit de la plainte, lequel contient les renseignements suivants :

   - Une déclaration à l'effet que le client a le droit de demander à faire examiner le dossier de plainte par les autorités[1].
   - Le code d'identification du dossier de plainte;
   - La date où la plainte a été reçue (si elle diffère de la date de son inscription);
   - Les façons dont le client peut obtenir des informations sur le traitement de la plainte (p. Ex. par le CCC ou le CLO);
   - L'échéancier prévu pour le traitement de la plainte et la date où la réponse sans appel doit être transmise (p. ex. dès que possible ou au plus tard dans les 30 jours de la réception de la plainte); et
   - Un hyperlien donnant accès au résumé de la Politique sur le traitement de plaintes et de résolution des différents AXIS Réassurance ou un exemplaire ce celle-ci.

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 Réassurance traitera votre plainte, y compris les informations pertinentes concernant vos droits et les obligations d'AXIS Réassurance :

[1] Faisant référence à l'*Autorité des marché financiers* (l'« **Autorité »**, aussi appelée AMF) : entité réglementaire responsable de superviser les activités des assureurs dans la province de Québec.

- Si une plainte est reçue par téléphone, le client devra transmettre la plainte par écrit par courriel 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;

- Une plainte peut également être soumise de manière valide par le biais du formulaire de plainte offert par l'autorité (Formulaire de plainte (lautorite.qc.ca);

- À la révision et analyse de la plainte, 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 cette offre est acceptée et qu'une entente est conclue, AXIS Réassurance mettra l'offre en vigueur, au plus tard dans les 30 jours suivant l'acceptation de l'offre;

- Si la plainte implique une disposition de consommateur de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, le client recevra l'information par écrit sur la façon de joindre l'ACFC :

  Agence de la consommation en matière financière du Canada
  427 Laurier Avenue West
  6e étage
  Ottawa, Ontario K1R 1B9
  Numéro sans frais gratuit : 1 866 461-3222

  Pour plus d'information, consultez le site Web de l'ACFC :
  http://www.fcac-acfc.gc.ca/

- Le client recevra une réponse sans appel détaillée, qui inclue les motifs qui ont mené à ces conclusions et le résultat de la plainte;

- La réponse sans appel sera signée par la personne qui a traité la plainte et mentionnera le droit de faire examiner le dossier de plainte par l'Autorité, ainsi que les cordonnées professionnelles de la personne responsable officiellement désignée par AXIS Réassurance pour répondre à l'Autorité;

- Lorsqu'une réponse sans appel à la plainte a été fourni, AXIS Réassurance 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 sans appel d'AXIS Réassurance, vous pouvez avoir droit aux recours de remplacement suivants :

   - Demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité 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 FormtoRequestFileTransfertoAMF-lautorite.qc.ca;

Pour en apprendre davantage sur l'Autorité 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.

- Demander que le service indépendant de tierce partie de résolution des différends AXIS Réassurance étudie votre plainte :

  Conciliation en assurance de dommages (GIO)
  4711 York Street
  10e étage
  Toronto, ON M2N 6K8
  Numéro de téléphone sans frais : +1-877-225-0446
  Télécopie : +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. GIO est un service indépendant de résolution des différents et leurs services sont gratuits. Le GIO déterminera si votre question se situe au sein de son mandat. Vous pouvez contacter GIO par téléphone, courrier traditionnel, courriel, télécopieur ou par l'intermédiaire 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 d'offre aucun type de rémunération et ses services ne sont pas exutoires.

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