



## **AXA XL Procédure de traitement des plaintes au Canada**

Le but de notre procédure de traitement des plaintes est de traiter de façon équitable et gratuite les plaintes que nous recevons. La présente procédure de traitement des plaintes fournit de l'information sur la façon dont nous recevons les plaintes, sur la façon dont nous en accusons réception, sur la création des dossiers relatifs aux plaintes lorsque celles-ci sont enregistrées et sur la façon dont les plaintes peuvent faire l'objet d'un rapport auprès des autorités de réglementation.

### **Définition d'une plainte**

Une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

1. Un reproche à l'endroit de AXA XL;
2. L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
3. La réclamation d'une mesure correctrice.

Les démarches informelles visant à corriger un problème particulier ne sont pas considérées constituer une plainte, pourvu que le problème ait été résolu dans le cadre des activités normales d'AXA XL et qu'aucune plainte contenant au moins l'un des éléments ci-dessus ne nous ait par ailleurs été communiquée.

### **Comment résoudre une plainte**

Si vous souhaitez déposer une plainte concernant Compagnie d'assurance XL Spécialité (succursale canadienne) ou Réassurance XL Amérique (succursale canadienne) (ci-après « AXA XL »), elle sera traitée selon les procédures de traitement des plaintes décrites ci-après.

### **Comment déposer une plainte**

#### **1. Communiquez avec votre courtier ou votre agent**

Si vous avez un courtier ou un agent d'assurance, veuillez porter votre plainte à son attention. Si votre courtier ou agent n'est pas en mesure de résoudre votre problème, vous pouvez demander que la question soit portée à l'attention de la direction de votre courtier ou de votre agent pour un examen plus approfondi.

#### **2. Communiquez avec AXA XL**

Si votre plainte n'est toujours pas résolue et concerne les gestes d'un employé d'AXA XL, ou ceux d'une personne ou d'une entreprise agissant au nom d'AXA XL, la procédure suivante doit être suivie :

**Étape 1**            Communiquez avec le représentant commercial approprié d'AXA XL.

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction et que vous souhaitez porter l'affaire à un niveau supérieur, veuillez demander à être référé à un gestionnaire de ce service.

**Étape 2**            Communiquez avec notre succursale canadienne.

Si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec la personne suivante :

Ombudsman

AXA XL  
100 King Street West, Suite 3020 Toronto (Ontario) M5X 1C9  
Tél. : 416-928-8552 Téléc. : 416-928-8858  
Courriel : [manni.cymbalista@axaxl.com](mailto:manni.cymbalista@axaxl.com)

L'Ombudsman a pour mandat de procéder à un examen équitable et impartial de votre plainte et de formuler des recommandations quant à sa solution. Il accusera réception de votre plainte dans un délai de 10 jours et établira un dossier dans lequel les détails de votre plainte seront consignés. L'Ombudsman examinera votre plainte sans délai et il pourrait communiquer avec vous au cours de ce processus pour vous demander de fournir des renseignements supplémentaires. L'Ombudsman s'efforcera de vous fournir une réponse écrite finale motivée concernant votre plainte dans un délai de 15 jours à compter de la réception de tous les renseignements nécessaires à l'examen de la plainte. Si l'examen et la réponse à votre plainte sont retardés, l'Ombudsman vous tiendra informé de l'évolution du dossier.

Au Québec, l'Ombudsman agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Il est également chargé de transférer votre dossier à l'AMF, à votre demande, et de déposer un rapport annuel sur les plaintes au CCRRA.

### Étape 3

Consultez un organisme tiers de règlement des conflits.

Si votre plainte n'a pas été résolue à votre satisfaction à l'étape 1 et/ou à l'étape 2, vous pouvez prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- Communiquez avec un organisme tiers de règlement des conflits : le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD),
- Communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC),
- Communiquez avec une autorité de réglementation provinciale pour obtenir du soutien

Veuillez consulter les sections 3. et 4. pour plus de renseignements.

### 3. Solution de rechange externe

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre processus de résolution et que vous souhaitez poursuivre l'examen de votre plainte, les organismes suivants peuvent vous fournir des renseignements ou de l'aide :

#### **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**

4711 Yonge Street  
10<sup>th</sup> Floor  
Toronto, ON M2N 6K8  
<https://www.giocanada.org/>

Téléphone sans frais : 1-877-225-0446

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

Enterprise Building, 6<sup>th</sup> Floor  
427 Laurier Avenue West  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

Demandes par téléphone sans frais : 1-866-461-2232 (Français)

1-866-461-3222 (Anglais)

**Autorité des marchés financiers (AMF)**

Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C

1800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
<https://lautorite.qc.ca/grand-public/>

Téléphone sans frais : 1-877-525-0337

Les consommateurs du Québec peuvent demander à l'Ombudsman de transférer leur dossier de plainte à l'AMF à tout moment s'ils ne sont pas satisfaits des procédures de traitement des plaintes d'AXA XL ou du résultat de l'examen de la plainte par l'Ombudsman.

**4. Autorités de réglementation provinciales et des territoriales**

Chaque province et territoire réglemente les institutions financières et fournit des renseignements et de l'aide aux consommateurs qui peuvent avoir des questions, des préoccupations ou des plaintes concernant leur fournisseur de services financiers. Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires en utilisant les coordonnées fournies ci-après :

**Alberta**

[Treasury Board and Finance](#)

**Colombie-Britannique**

[BC Financial Services Authority](#)

**Île-du-Prince-Édouard**

[Consumer, Labour and Financial Services Division](#)

**Manitoba**

[Direction de la réglementation des institutions financières](#)

**Nouveau-Brunswick**

[Commission des services financiers et des services aux consommateurs](#)

**Nouvelle-Écosse**

[Financial Services Division](#)

**Nunavut**

[Gouvernement du Nunavut](#)

**Ontario**

[Commission des services financiers de l'Ontario](#)

**Québec**

[Autorité des marchés financiers](#)

**Saskatchewan**  
Financial and Consumer Affairs Authority

**Terre-Neuve et Labrador**  
Consumer and Commercial Affairs Branch

**Territoires du Nord-Ouest**  
Bureau du surintendant des assurances

**Yukon**  
Gouvernement du Yukon