



AXA XL Procédure de traitement des plaintes au Canada (excluant le Québec)

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.: +1 416-928-5586 Téléc.: +1 416-764-7952
Courriel: canadalegalandcompliance@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.

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
10th 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, 6th Floor
427 Laurier Avenue West
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
www.fcac-acfc.gc.ca

Demandes par téléphone sans frais : 1-866-461-2232 (Français)
1-866-461-3222 (Anglais)

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

[Conseil du Trésor et Finances](#)

Colombie-Britannique

[Autorité des services financiers de la Colombie-Britannique](#)

Île-du-Prince-Édouard

[Division de la consommation, du travail et des services financiers](#)

Manitoba

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

Nouveau-Brunswick

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

Nouvelle-Écosse

[Division des services financiers](#)

Nunavut

[Gouvernement du Nunavut](#)

Ontario

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

Saskatchewan

[Administration des affaires financières et des consommateurs de la Saskatchewan](#)

Terre-Neuve et Labrador

[Direction générale de la consommation et des affaires commerciales](#)

Territoires du Nord-Ouest

[Bureau du surintendant des assurances](#)

Yukon

[Gouvernement du Yukon](#)

