



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, ON 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.qiocanada.org/>

Téléphone sans frais: 1-877-225-0446

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

L'ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l'exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne s'occupe pas de la résolution des plaintes individuelles.

Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de **AXA XL**. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

4711 Yonge Street

10th Floor

Toronto, ON M2N 6K8

<https://www.giSCANADA.org/>

Téléphone sans frais: 1-877-225-0446

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de **AXA XL**, 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

Téléscripneur (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.

Consultez le site <https://srvcANADAvRS.ca/fr/> pour en savoir plus

Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 5e étage, Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

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

[Alberta Insurance Council / Alberta Superintendent of Insurance](#)

British Columbia

[British Columbia Financial Services Authority \(BCFSA\)](#)

Manitoba

[Financial Institutions Regulation Branch](#)

New Brunswick

[Financial and Consumer Services Commission](#)

Newfoundland and Labrador

[Office of the Superintendent of Insurance](#)

Northwest Territories

[Office of the Superintendent of Insurance](#)

Nova Scotia

[Office of the Superintendent of Insurance](#)

Nunavut

[Consumer Affairs](#)

Ontario

[Financial Services Regulatory Authority](#)

Prince Edward Island

[Financial and Consumer Services Division](#)

Saskatchewan

[Financial and Consumer Affairs Authority](#)

Yukon

[Government of Yukon](#)

5. Date d'entrée en vigueur

Cette procédure de traitement des plaintes est en vigueur à partir de juillet 2026 et remplace toutes les versions précédentes de la même.