



Swiss Re

Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne

Processus de résolution des plaintes (Canada)

Déposer une plainte

Chez Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne (SRCSAICcb)¹, nous nous engageons à répondre aux préoccupations de nos clients de manière juste, objective et rapide. Nous apprécions votre confiance. Si vous avez des préoccupations concernant les produits ou services que vous avez demandés ou reçus au Canada, nous voulons collaborer avec vous pour les résoudre le plus efficacement possible et prendre les mesures appropriées, au besoin. Nous veillons à ce que les plaintes soient attribuées rapidement et traitées dans les meilleurs délais.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte au sens du présent processus est l'expression d'au moins un des trois éléments suivants, qui persiste après avoir été traitée dans le cours normal des activités de SRCSAICcb :

- un reproche visant SRCSAICcb ou l'un de ses employés;
- l'identification d'un préjudice effectif ou possible subi par un consommateur; ou
- une demande de mesures correctives.

L'objectif de ce processus est d'exposer vos droits et responsabilités ainsi que les étapes à suivre pour garantir un examen approprié de toute préoccupation ou de toute plainte.

Étape 1 : Communiquez avec votre courtier ou votre agent au sujet de vos préoccupations. Si vous avez terminé cette étape et que votre courtier ou agent n'est pas en mesure de résoudre vos préoccupations, passez à l'étape 2.

Étape 2 : Vous pouvez communiquer directement avec nous si vous avez encore des préoccupations concernant votre police d'assurance ou votre plainte. Les préoccupations qui ne peuvent être résolues au niveau du courtier ou de l'agent sont définies comme étant des « plaintes » aux fins de ce processus.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous par le moyen qui vous convient le mieux. Il vous incombe de fournir un résumé complet de votre plainte. Votre plainte doit inclure des documents justificatifs et être soumise dès que possible.

Communiquez avec nous par

courriel : Complaints_Canada@swissre.com

ou par

courrier : Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne
150 King Street West, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5H 1J9 Canada
À l'attention de : Responsable des plaintes

Des questions? Communiquez avec nous pour savoir comment nous traitons les plaintes.

Étapes du processus de plainte

Pour certaines plaintes, nous pouvons suivre un processus simplifié afin de faciliter la résolution de la situation. Nous détaillons cette approche plus loin dans le document. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte est telle qu'elle ne se prête pas au processus simplifié, la plainte est alors traitée selon les étapes suivantes.

1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception par écrit dans les 10 jours suivant la réception de votre plainte.

2. Nous analysons la plainte

¹ Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne, est la succursale canadienne de Swiss Re Corporate Solutions America Insurance Corporation. Société

d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique est domiciliée dans l'État du Missouri. Le présent processus entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025 et sera révisé annuellement.

Nous nous assurons de comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Au besoin, nous vous contactons pour demander des renseignements supplémentaires.

3. Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans les 60 jours. Dans notre réponse, nous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a conduit à notre réponse et, si possible, la solution proposée à votre plainte.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions ou des commentaires concernant notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il se peut que le traitement de votre plainte soit plus long ou plus complexe que prévu, auquel cas nous pourrions déterminer qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour l'analyse de votre plainte. Ce délai supplémentaire ne peut excéder **30 jours**. Nous vous avisons par écrit des circonstances justifiant la prolongation.

4. Évaluation de l'offre et résolution de la plainte

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre de résolution de votre plainte. Si nous vous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le délai que nous vous accordons doit vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision en connaissance de cause. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre ou de proposer une autre solution.

Une fois que nous sommes parvenus à un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous donnerons effet à l'offre dans les 30 jours suivant notre accord, à moins que nous ne convenions d'un délai différent qui soit dans votre intérêt.

Processus simplifié pour certaines plaintes

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus concerne les plaintes que nous pouvons résoudre à la satisfaction du client dans les 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution que

nous vous proposons ou lorsque les explications que nous vous fournissons sont suffisantes pour résoudre votre plainte.

Dans le cadre du processus simplifié, les plaintes peuvent être traitées par écrit ou verbalement (p. ex., lors d'un appel téléphonique).

Si nous ne pouvons pas proposer de solution satisfaisante ou fournir des explications suffisantes pour résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra, mais conformément aux étapes du processus de plainte décrit plus haut.

Le temps que nous prenons pour tenter de résoudre votre plainte, dans le cadre du processus simplifié, n'a aucune incidence sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans le délai requis.

Résidents du Québec

Vous pouvez également déposer une plainte en remplissant le [formulaire](#) auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous pouvons vous aider à déposer votre plainte. Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.

Examen du dossier de plainte par l'AMF

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons tous les renseignements ou les documents requis pour le traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous à tout moment pour demander que votre dossier de plainte soit examiné par l'AMF si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse que nous avons fournie, ou de la façon dont votre plainte a été traitée. Nous sommes tenus de transmettre votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.

Résidents de la Colombie-Britannique

En cas de désaccord sur la valeur des biens assurés, sur la valeur des biens sauvés, sur la nature et l'étendue des réparations ou remplacements nécessaires, sur leur adéquation, ou encore sur le montant de la perte ou du préjudice, ces questions doivent être tranchées selon la procédure de règlement des litiges prévue par l'Insurance Act (Colombie-Britannique). Cette procédure s'applique même si le droit de l'assuré à être indemnisé en vertu du contrat est contesté, et ce, indépendamment de toutes les autres questions.

Si nous constatons l'existence d'un tel litige dans les

10 jours suivant cette découverte, ou dans les 70 jours suivant la présentation de la preuve du sinistre, si à ce moment-là nous n'avons pas encore pris de décision à ce sujet, nous vous informerons de vos droits à une procédure de règlement des litiges.

Organismes de réglementation et autres ressources

Les organismes de réglementation gouvernementaux fournissent d'autres sources d'information pour les consommateurs et disposent de bureaux qui traitent de plaintes spécifiques. En fonction de votre problème, le gouvernement fédéral et les provinces peuvent avoir leur propre organisme de réglementation que vous pouvez contacter.

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 Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne. 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 : Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) 1 877 225-0446 | [ACCUEIL SCAD - SCAD](#).

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'Amérique – Succursale canadienne, 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](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

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Le SCAD est un service indépendant de règlement des différends dont nous sommes membres. Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez lancer le processus en enregistrant votre plainte par téléphone (1 877 225-0446) ou en remplissant le formulaire de plainte en ligne du SCAD sur le site internet [ACCUEIL SCAD - SCAD](#). Le SCAD fournira des conseils pour résoudre votre plainte. Le SCAD ne fournit aucune assistance dans le cadre de procédures légales.

Révisé le 25 février 2026.