

# PLAINTES CANADIENNES DU LLOYD'S

## Traitement des plaintes canadiennes chez Lloyd's : conseils pour les agents de gestion

La présente note offre un processus pratique pour le traitement des plaintes de plaignants au Canada.

S'ils ont une plainte, les titulaires de police devraient s'attendre à la voir traiter de façon rapide et raisonnable. En même temps, différents pays ont des règles locales différentes pour le traitement des plaintes. Les arrangements révisés du Lloyd's pour les plaintes internationales permettront un meilleur encadrement du traitement des plaintes en dehors du Royaume-Uni, en conformité avec les attentes réglementaires de la Financial Conduct Authority (FCA), tout en donnant aux agents de gestion une certaine latitude dans leur manière de traiter les plaintes.

Les agents de gestion devraient veiller à respecter les règlements locaux au Canada, ainsi que les exigences du Lloyd's pour le traitement des plaintes. Toutes les questions devraient être adressées à l'équipe des plaintes du Lloyd's ou au représentant du Lloyd's au Canada.

Remarque : La présente note ne vise qu'à fournir des conseils. Il est important que les agents de gestion continuent à consulter Crystal pour voir les règlements particuliers de chaque territoire en matière de plaintes.

Pour plus d'information sur le traitement des plaintes chez Lloyd's, prière de consulter : [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Expression d'insatisfaction par un plaignant à l'agent de gestion/représentant

Les agents de gestion doivent avoir des procédures permettant de porter plainte par tout moyen raisonnable, y compris verbalement.

La définition d'une plainte au Canada est la suivante :

*« Une plainte est l'expression d'au moins un des éléments suivants qui persiste après avoir été constaté et examiné à un niveau opérationnel habilité à trancher :*

- *un reproche contre une organisation;*
- *l'identification d'un préjudice réel ou potentiel qu'un consommateur a eu ou peut avoir;*
- *une demande de mesure corrective.*

*Les plaintes sont généralement formulées par écrit par correspondance, courriel, télécopieur ou sous une autre forme qui en permet l'archivage. Si le consommateur porte plainte par téléphone ou en personne et que la plainte soit traitée et examinée par la personne chargée de l'examen des plaintes*

*et désignée comme telle dans la politique de l'organisation, la plainte doit être étayée de façon à pouvoir être versée au dossier.*

*L'expression initiale d'insatisfaction par un consommateur, que ce soit par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une plainte lorsque la question est réglée dans le cadre habituel des affaires. Toutefois, si le consommateur demeure insatisfait et que cette insatisfaction soit renvoyée à la personne chargée de l'examen des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'organisation, on sera alors en présence d'une plainte.*

*Toutefois, les organisations doivent s'abstenir de tout retard indu dans le renvoi d'une question à une étape supérieure avec pour seul objectif de se soustraire aux exigences de déclaration.*

*Lorsque le consommateur demeure insatisfait après qu'une tentative raisonnable a été faite pour régler la question, les organisations dotées d'une structure d'examen de plainte à plusieurs paliers sont alors considérées comme ayant reçu une plainte. »*

### **Qui sont les plaignants?**

Le consommateur signifie tous les clients actuels et futurs de produits d'assurance.

### **Processus à suivre pour traiter les plaintes au Canada**

- Il incombe aux agents de gestion de traiter toutes les plaintes internationales de façon appropriée et de veiller à ce qu'elles respectent les règles locales pertinentes. Cela inclut toute exigence en matière d'accusé de réception des plaintes, de fourniture d'information au plaignant et de respect des délais applicables.
- Dans les deux semaines de la réception de la plainte, les agents de gestion ou leur représentant (qui peut être un détenteur de couverture ou un administrateur tiers) doivent remplir le gabarit de notification de plainte internationale du Lloyd's, en donnant les détails sur toutes les plaintes reçues de titulaires de police pendant la quinzaine précédente. Sont, entre autres, visées toutes les plaintes assujetties aux règles locales sur le traitement des plaintes ou les cas où le plaignant a un droit de renvoi devant l'organe de règlement externe des différends pertinent.
- Il n'est pas nécessaire d'inclure les plaintes portées à l'attention de l'agent de gestion ou du détenteur de couverture par l'équipe des plaintes du Lloyd's; toutefois, les plaintes transmises par le Lloyd's Canada doivent être incluses.
- Il n'est pas exigé qu'il y ait une déclaration Néant lorsqu'aucune nouvelle plainte n'a été reçue.
- Pour les polices ou les autorités obligatoires lorsque plusieurs syndicats participent, le Lloyd's s'attend à ce que le chef de file du syndicat notifie la plainte.
- Le gabarit de notification de plainte internationale devrait être téléchargé du site [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) et envoyé, une fois rempli, par courriel, à l'équipe des plaintes du Lloyd's à [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Les agents de gestion doivent se servir du gabarit fourni par l'équipe des plaintes du Lloyd's et ne devraient pas créer leurs propres gabarits.
- Le tableau suivant explique comment remplir le gabarit de notification de plainte internationale. Il est obligatoire de remplir tous les champs, à l'exception du champ d'adresse. Les agents de gestion ou leur représentant doivent veiller à fournir l'information dans le respect des lois applicables en matière de protection des données.

Champ	Commentaires
Entreprise requérante (Submitting Company)	C'est le nom de l'agent de gestion ou de son représentant, selon celui qui remplit le gabarit.
Détenteur de couverture (Coverholder)	Si la police a été souscrite par un détenteur de couverture, inscrire le nom du détenteur de couverture dans ce champ.
Administrateur tiers (Third Party Administrator)	Si un administrateur tiers est en cause, sélectionner son nom sur la liste déroulante.
Nom du titulaire de police (Policyholder Surname)	C'est le nom de la personne assurée, soit le nom de famille, soit le nom de la société, qui doit être indiqué.
Nom de l'entreprise titulaire de police (Policyholder Company Name)	C'est le nom de l'entité assurée, soit le nom de famille, soit le nom de la société, qui doit être indiqué.
Adresse (facultative) (Address)	Inscrire une adresse de correspondance pour le plaignant. Ce champ est facultatif.
Code postal (Post Code)	Inscrire le code postal du titulaire de police.
Numéro de police (Policy Number)	Veiller à ce que le numéro de la police qui est détaillé sur le chiffrier soit cité dans la réponse à la plainte.
Processus de plainte (Complaint Process)	Le territoire où se trouve l'assuré. Sélectionner dans la liste déroulante.
Date de réception (Date Received)	Inscrire la date à laquelle la plainte a été reçue par l'agent de gestion ou son représentant.
Code de plainte (Complaint Code)	Sélectionner dans la liste déroulante.
Type de produit (Class of Business)	Sélectionner dans la liste déroulante.
Placement (Placement Type)	Sélectionner dans la liste déroulante.
Numéro du syndicat (Syndicate Number)	Chef de file du syndicat pour la couverture.* Sélectionner dans la liste déroulante.
Revendications liées (Claims Related)	À sélectionner dans la liste déroulante.
Cause principale (Root Cause)	Sélectionner dans la liste déroulante. Ce champ est facultatif.

\*Si la souscription est faite sur la base d'une entente d'autorité obligatoire multiple, prière de laisser en blanc et d'indiquer dans un courriel qui est l'agent de gestion principal pour chaque contrat et la part de risque placée sur chaque autorité obligatoire.

- Les plaintes seront saisies dans la base de données de surveillance des plaintes par l'équipe des plaintes du Lloyd's pour permettre un contrôle efficace et une déclaration aux autorités réglementaires pertinentes.
- Les agents de gestion doivent aussi avoir leur propre dossier sur chaque plainte reçue et les mesures prises pour les régler.

### Accusé de réception des plaintes

- Toutes les plaintes doivent faire l'objet d'un accusé de réception rapidement et par écrit. Le Lloyd's s'attend à ce que ces accusés de réception soient envoyés dans les deux jours ouvrables, si possible.
- Les plaintes que le Lloyd's reçoit en première instance seront enregistrées et feront l'objet d'un accusé de réception du Lloyd's. Une fois que l'agent de gestion pertinent est connu, la plainte sera envoyée à la personne désignée par l'agent de gestion compétent pour un examen de première étape.

### Réponse au plaignant

- Dans tous les cas, une réponse écrite de première étape doit être envoyée au plaignant dans les dix jours ouvrables de la réception de la plainte.
- La réponse ne devrait pas être désignée comme étant une réponse finale.
- Le Lloyd's au Canada doit recevoir copie de toutes les réponses de première étape.
- La lettre devrait énoncer les détails de toute réparation ou mesure corrective qui est offerte, ce qui inclut :
  - Des paiements pour remettre le plaignant dans l'état où il aurait dû l'être si l'acte ou l'omission contesté dans la plainte ne s'était pas produit, y compris des paiements de règlement.
  - Les montants payés au titre de la détresse et des inconvénients.
  - Les paiements et les gestes de bonne volonté.
  - L'intérêt sur les règlements tardifs.
  - La renonciation à l'excédent.
- Une copie de la réponse de première étape, ainsi qu'une copie de la plainte originale, doivent être envoyées par courriel à [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) dans le délai prévu pour la première étape. Le courriel d'accompagnement devrait confirmer le détenteur de couverture et la cause principale de la plainte, le principal motif pouvant être choisi dans la liste suivante :
  - Demande de règlement – Couverture/modalités
  - Demande de règlement – Service à la clientèle
  - Demande de règlement – Retard
  - Demande de règlement – Quantum
  - Demande de règlement – Standard/durée/retard de réparation
  - Annulation/remboursement
  - Service à la clientèle – Non lié à des demandes de règlement
  - Adaptation du produit
  - Autre (nous nous attendons à ce que cette option soit rarement utilisée)

À défaut de : (1) fournir une copie de la plainte originale; (2) produire une réponse de première étape dans le délai exigé; (3) remettre une copie de la réponse à l'équipe des plaintes du Lloyd's; (4) offrir des droits d'acheminement à la deuxième étape de façon correcte et complète; (5) fournir des détails sur le détenteur de couverture; ou (6) confirmer la cause principale, des frais d'administration supplémentaires seront imposés pour couvrir les coûts associés à l'administration supplémentaire qui sera nécessaire.

### **Demande par le plaignant d'un examen de deuxième étape par le Lloyd's**

- À la réception de la copie de la réponse de première étape, le Lloyd's au Canada communiquera avec le plaignant pour établir s'il est satisfait du règlement. Si le plaignant est toujours insatisfait, il a dix jours ouvrables pour demander un examen de deuxième étape.
- Si le titulaire de police demeure insatisfait de la réponse de première étape, ou qu'aucune réponse de première étape n'ait été envoyée par l'agent de gestion dans les dix jours ouvrables de la réception de la plainte, le titulaire de police peut décider d'attendre la réponse de première étape ou demander que l'équipe des plaintes du Lloyd's entreprenne un examen de deuxième étape.
- Au début de l'examen de deuxième étape, l'équipe des plaintes du Lloyd's enverra une autre lettre d'accusé de réception au plaignant et demandera par courriel une copie complète du dossier de l'agent de gestion, des copies de tous les documents de police et une confirmation de toute provision pour sinistres restant à régler. Ce document doit être fourni comme un seul document en PDF dans les trois jours ouvrables.
- Ces documents, avec la documentation fournie par le plaignant, seront examinés par l'équipe des plaintes du Lloyd's et ce, avec toute autre information réclamée comme étant nécessaire.
- À la fin de son examen, l'équipe des plaintes du Lloyd's émettra une réponse finale écrite au plaignant, avec les motifs. La lettre informera le plaignant qu'il peut renvoyer la question au SCAD, à l'AMF ou à l'ACFC ou, s'il préfère, au Financial Ombudsman Service (FOS) pour le Royaume-Uni.
- Dans la plupart des cas, l'équipe des plaintes du Lloyd's terminera son enquête et enverra la réponse finale dans les 56 jours de la réception de la plainte. Lorsque l'équipe des plaintes du Lloyd's ne peut pas fournir une réponse finale dans ce délai, elle doit envoyer une lettre au plaignant lui expliquant pourquoi elle n'est pas à même de fournir une réponse finale et la date à laquelle elle prévoit pouvoir le faire.
- Une copie de la lettre de réponse finale sera remise à l'agent de gestion par l'équipe des plaintes du Lloyd's.

L'équipe des plaintes du Lloyd's surveillera chaque plainte en tenant compte des paramètres clés du rendement pour assurer que :

- la réponse à la plainte traite toutes les questions soulevées;
- les délais réglementaires sont respectés;
- les droits appropriés à un règlement externe des différends soient attribués au plaignant.

### **Renvoi au SCAD, à l'AMF ou au FOS au Royaume-Uni**

- Sous réserve des critères d'admissibilité locaux applicables, les plaignants peuvent renvoyer leurs plaintes au SCAD, à l'AMF ou au FOS pour le Royaume-Uni.

- Si le plaignant choisit le SCAD ou l'AMF, l'agent de gestion doit informer l'équipe des plaintes du Lloyd's dès qu'il le sait.
- Lorsque le processus est terminé, une copie de l'issue doit être donnée à l'équipe des plaintes de Lloyd's qui demandera aussi si la décision est acceptée ou rejetée, en cas de renvoi au SCAD ou à l'AMF.
- Le plaignant peut se référer autrement au FOS pour le Royaume-Uni qui examinera sa plainte. L'équipe des plaintes du Lloyd's fera la liaison entre le FOS pour le Royaume-Uni et l'agent de gestion.
- Les détails des décisions du FOS pour le Royaume-Uni seront envoyés à l'équipe des plaintes du Lloyd's qui les partagera avec l'agent de gestion. L'équipe travaillera alors avec les agents de gestion s'ils veulent contester la décision du décideur et demander un examen par l'ombudsman.

#### **Évaluation de la conformité au code de l'agent de gestion**

- Sur une base trimestrielle, l'équipe des plaintes du Lloyd's examinera le rendement des agents de gestion par rapport aux normes publiées, aux indicateurs de rendement clés et aux autres mesures. Les agents de gestion qui ne respectent pas les normes exigées seront tenus d'expliquer les mesures qu'ils ont prises pour corriger leurs lacunes. À défaut d'améliorer le rendement, ils s'exposent à des mesures correctives ou à des sanctions.

#### **Déclaration de plaintes à la FCA**

- Tous les six mois, le Lloyd's est tenu de soumettre une déclaration détaillée à la FCA indiquant le nombre de plaintes reçues, les délais de règlement, le nombre de plaintes maintenues pendant la période et le montant de réparation versé. Cette déclaration contient des détails sur les plaignants, tant du Royaume-Uni que d'ailleurs.
- Comme la FCA l'exige, l'équipe des plaintes du Lloyd's publie ces chiffres sur son site Web à [www.lloyds.com/complaints](http://www.lloyds.com/complaints).