

# PLAINTES CANADIENNES DU LLOYD'S

## Traitement des plaintes canadiennes chez Lloyd's : conseils pour les détenteurs de couverture et administrateurs tiers

La présente note offre un processus pratique pour traiter les plaintes canadiennes reçues de titulaires de police au Canada.

Le processus vise à compléter les procédures que les détenteurs de couverture et les administrateurs tiers (AT) auront déjà instaurées pour un traitement approprié des plaintes qui soit conforme aux règlements applicables.

Ces arrangements ont été introduits pour veiller à ce que les souscripteurs du Lloyd's puissent répondre aux attentes réglementaires de l'autorité de régulation britannique, la Financial Conduct Authority (FCA), et soient conformes aux exigences réglementaires canadiennes. Le Lloyd's estime aussi qu'en enregistrant dûment les détails de toutes les plaintes reçues, les détenteurs de couverture, les AT et les agents de gestion ont alors une source précieuse d'information commerciale qui peut servir à améliorer les services et les produits fournis. Cela profite aux titulaires de police et aux entreprises du marché du Lloyd's, y compris aux détenteurs de couverture et aux AT.

### Qu'est-ce qu'une plainte?

Les détenteurs de couverture et les AT doivent avoir instauré des procédures qui permettent 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.

### **Détenteurs de couverture/AT non habilités à traiter les plaintes – processus à suivre**

#### **Détenteurs de couverture**

- Ce ne sont pas tous les détenteurs de couverture qui ont le pouvoir délégué de traiter les plaintes. Par exemple, les plaintes sont très souvent causées par le traitement de demandes de règlement et, si le détenteur de couverture n'a pas le pouvoir de traiter ces demandes, l'agent de gestion peut demander à l'AT qui y est, lui, habilité, de s'occuper des plaintes éventuelles. À titre subsidiaire, l'agent de gestion peut traiter des plaintes à l'interne.
- Dans ce cas, le détenteur de couverture devra envoyer aux souscripteurs du Lloyd's (ou à l'AT compétent) les détails de toutes les plaintes reçues par le détenteur de couverture avec tous les documents pertinents à la plainte. Cela peut être fait par le biais du courtier du Lloyd's du détenteur de couverture. Ce dernier devrait s'organiser de façon à pouvoir identifier les plaintes en vue d'une notification ultérieure.
- Les parties peuvent convenir que le détenteur de couverture enverra un accusé de réception rapidement au plaignant et, si possible, dans les deux jours ouvrables de la réception de toute plainte.
- Pour garantir une uniformité d'approche, il faudrait utiliser la clause d'autorité obligatoire, la LMA 5299 *Canadian Policyholder Complaints Handling Procedure Clause* (aucun pouvoir de traiter les plaintes), afin de donner effet à ce qui précède.

#### **Administrateurs tiers**

Lorsque les AT n'ont pas le pouvoir de traiter les plaintes, ils devraient avoir pris des mesures pour acheminer les plaintes à l'agent de gestion du chef de file du syndicat du Lloyd's, conformément aux arrangements décrits ci-dessus pour les détenteurs de couverture. L'entente entre les souscripteurs et l'AT devrait stipuler les obligations de l'AT, en ce qui concerne le traitement des plaintes, et la LMA 5299, avec les modifications appropriées, peut être une bonne base, à cet égard.

## I. Les détenteurs de couverture/AT habilités à traiter les plaintes – processus à suivre

### Détenteurs de couverture

- Lorsque les détenteurs de couverture sont habilités à traiter les plaintes, les souscripteurs du Lloyd's incluront, dans l'entente d'autorité obligatoire, la LMA 5298 – *Canadian Policyholder Complaints Handling Procedure Clause* (pouvoir de traiter les plaintes). Ce document prévoit l'obligation contractuelle du détenteur de couverture de traiter les plaintes et précise le niveau d'autorité donné au détenteur de couverture pour offrir une réparation ou des mesures correctives quand il répond aux plaintes. La LMA 5298 est une clause contractuelle standard, conçue pour assurer que les souscripteurs ne poussent pas les détenteurs de couverture à suivre des arrangements différents.
- Les détenteurs de couverture auront déjà prévu des arrangements pour accuser réception des plaintes reçues de la part des titulaires de police, et les traiter, conformément aux lois et règlements canadiens pertinents et en conformité avec les meilleures pratiques canadiennes. Les calendriers suivants visent à refléter les meilleures pratiques actuelles :
  - Les plaignants devraient recevoir un accusé de réception écrit de la plainte rapidement et, si possible, dans les deux jours ouvrables de la réception de la plainte.
  - Les plaignants devraient recevoir une réponse de la première étape à la plainte dès que possible et, en tout cas, dans les dix jours ouvrables de la réception de la plainte.
- Un tableau montrant le processus à suivre est inclus à la fin de la présente note.

### Notification des plaintes au Lloyd's

- Dans les deux semaines de la réception de la plainte, le détenteur de couverture doit remplir le gabarit de notification de la plainte du Lloyd's en indiquant les détails de la plainte reçue et l'envoyer à l'équipe des plaintes du Lloyd's à [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Une copie de ce courriel devrait être envoyée au courtier du Lloyd's du détenteur de couverture pour qu'il l'achemine ensuite à l'agent de gestion du chef de file du syndicat. À titre subsidiaire, au lieu d'aviser l'équipe des plaintes du Lloyd's directement, le détenteur de couverture peut convenir de fournir l'information à l'agent de gestion du chef de file du syndicat pour que l'agent de gestion notifie la Lloyd's au sujet de la plainte.
- 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 au 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 détenteurs de couverture 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)	Sélectionner dans la liste déroulante. Ce champ est facultatif.

Cause)	
--------	--

**▲Note de couverture** – Entente entre un agent de gestion et un titulaire de couverture en vertu de laquelle l'agent de gestion du Lloyd's délègue son pouvoir de conclure un ou des contrats d'assurance devant être souscrits par les membres d'un syndicat.

**Police provisoire « line »** – Entente entre un groupe d'agents de gestion du Lloyd's et un courtier du Lloyd's dans laquelle, pour une certaine catégorie de police d'assurance, certains souscripteurs nommés ou autrement désignés ou certaines compagnies d'assurance au sein du groupe peuvent accepter les risques introduits par ce courtier du Lloyd's au nom de tous les membres du groupe, conformément aux conditions de l'entente.

**Contrat-cadre** – Police d'assurance émise à un titulaire collectif (le « titulaire de police ») qui achète l'assurance pour fournir l'avantage d'une couverture d'assurance à des tiers, habituellement à des personnes physiques (les « parties assurées »). Les personnes, qui sont les parties assurées, ne sont toutefois pas parties au contrat d'assurance.

**Marché libre** – Polices d'assurance pouvant être offertes et placées auprès de tout agent de gestion du Lloyd's désireux de les souscrire au nom de son syndicat géré. Est exclue toute police souscrite conformément à une autorité obligatoire.

\* 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 aux demandes de règlement
    - Adaptation du produit
    - Autre (nous nous attendons à ce que cette option soit rarement utilisée)

## AT

- Les AT qui ont le pouvoir de traiter les plaintes devraient suivre le processus énoncé ci-dessus pour les titulaires de couverture. L'entente entre les souscripteurs et les AT devrait étayer les obligations des AT en ce qui concerne le traitement des plaintes, et la LMA 5298, avec les modifications appropriées, peut constituer un fondement acceptable à cet égard.

## Autre information

Pour plus de renseignements sur les arrangements du Lloyd's en matière de traitement des plaintes, les détenteurs de couverture devraient communiquer avec leur courtier du Lloyd's, et les AT devraient communiquer avec leur agent de gestion nommé. Autrement, les demandes peuvent être envoyées directement au Lloyd's à [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com).

L'information sur les arrangements du Lloyd's pour le traitement des plaintes au Canada se trouve à l'adresse [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling), section des plaintes internationales (International Complaints).

## Foire aux questions (FAQ)

**1. Le processus signifie-t-il que nous sommes censés changer notre façon de répondre aux plaintes de nos titulaires de police?**

Non. Le nouveau processus est surtout un processus de déclaration.

**2. Les assureurs locaux ne demandent pas ces renseignements. Pourquoi les demandez-vous?**

Nous reconnaissons bien que certaines de nos exigences de conformité peuvent dépasser certaines exigences des assureurs locaux. Toutefois, nous avons introduit un processus qui est le plus simple possible et il est fondé sur les exigences réglementaires canadiennes. Il ne devrait pas changer la manière dont vous traitez les plaintes. Nous estimons qu'il imposera très peu de travail supplémentaire.

Nous estimons aussi qu'il est précieux de faire partager les données sur les plaintes entre les titulaires de couverture/AT et l'agent de gestion et que cela peut conduire à l'amélioration des produits et du service pour le client, au profit des titulaires de police et, en fin de compte, des affaires du Lloyd's, y compris pour les titulaires de couverture/AT.

**3. Les titulaires de couverture doivent-ils tenir un journal des plaintes?**

Oui. Conformément aux libellés modèles LMA, LMA 5298 et LMA 5299, les détenteurs de couverture doivent tenir un journal de toutes les plaintes reçues.

**4. Les agents de gestion peuvent-ils demander une simple copie du registre des plaintes du détenteur de couverture?**

Non, mais les détenteurs de couverture devraient fournir une copie de leur registre de plaintes à la demande. Cela vise à couvrir les audits, les examens et les circonstances exceptionnelles seulement, et non pas à renvoyer à une déclaration régulière par le titulaire de couverture. L'agent de gestion devrait tenir son propre registre des plaintes et ne pas compter sur le titulaire de couverture pour le faire.

**5. Nous sommes un agent en gros et nous ne traitons pas directement avec le titulaire de police ultime. Faut-il que nous demandions aux courtiers de détail de nous envoyer toutes les plaintes qu'ils reçoivent?**

Non. Toutefois, si le courtier vous envoie une plainte d'un titulaire de police, alors si elle doit être déclarée d'après nos définitions, il faut la déclarer.

**6. Devrons-nous vous soumettre des déclarations Néant?**

Non. Il faudra seulement que vous déclariez si vous recevez une plainte et quand vous la recevez.

**7. Devons-nous déclarer toutes les plaintes que nous recevons autres que pour le Lloyd's?**

Non.

**8. Si un titulaire de police nous écrit pour s'opposer à un changement proposé dans la prime ou dans la couverture au renouvellement de la police, s'agit-il d'une plainte?**

Non. Vous avez le droit d'apporter des changements dans la manière dont vous allez offrir la couverture. Si le titulaire de police vous écrit pour exprimer son désaccord avec le changement proposé, cela ne constitue pas une plainte.

**9. Si nous sommes poursuivis en justice, devons-nous considérer cela comme une plainte et suivre le processus de plainte?**

Non. Vous devriez suivre le processus suivi habituellement en cas d'action en justice.

**10. Si nous recevons une lettre de l'avocat du titulaire de police nous menaçant de poursuites, devrions-nous voir cela comme une plainte et répondre comme il se doit (et le signaler aux souscripteurs)?**

Lorsqu'il y a une menace de poursuite, nous admettons qu'il vous faudra répondre d'une manière qui protège tous les droits de façon appropriée et que, par conséquent, vous ne voudrez peut-être pas fournir une réponse écrite complète au plaignant. Nous vous prions d'enregistrer l'affaire comme une plainte et d'aviser le Lloyd's en conséquence en utilisant le gabarit habituel. Nous vous demandons aussi, si vous envoyez une réponse à une telle lettre, de mettre le Lloyd's en copie, avec la lettre originale reçue qui indique l'intention d'intenter une action. Si vous déterminez qu'aucune réponse ne devrait être envoyée, alors indiquez simplement cette décision au Lloyd's par courriel.

**11. Que feront les souscripteurs et le Lloyd's avec ces données sur les plaintes? Les utiliserez-vous comme motif d'annulation de nos autorités obligatoires?**

Non. La réception des plaintes est un élément normal des affaires et n'est pas en soi une question inquiétante. Ce qui compte, c'est que le titulaire de couverture ou l'administrateur tiers et l'agent de gestion connaissent les plaintes et en tirent des leçons. Bien que nous utilisions les données pour surveiller le marché et détecter les aberrations, nous n'avons pas l'intention d'utiliser les données pour imposer l'annulation des autorités obligatoires (si ce n'est dans les circonstances les plus extrêmes). Les données sont aussi exigées par le Lloyd's afin de fournir des données sur les plaintes à la UK Financial Conduct Authority (FCA).

**12. Vous avez dit que nous devons aviser le Lloyd's dès réception d'une plainte et qu'une fois la plainte réglée, nous devons aussi envoyer la plainte effective avec la réponse. Si nous recevons une plainte et y répondons dans un délai, par exemple, de trois jours, est-il nécessaire de vous en aviser et d'envoyer ensuite la réponse séparément?**

Non. Envoyez seulement la plainte et votre réponse en même temps que lorsque vous envoyez la notification en utilisant le gabarit de notification de plaintes du Lloyd's. De plus, si vous pouvez



traiter la plainte dans un délai de trois jours, vous n'aurez pas à envoyer d'accusé réception de la plainte de façon séparée au plaignant. Les plaintes doivent être notifiées au Lloyd's dans les deux semaines de leur réception de sorte que, dans de nombreux cas, vous pourrez probablement fournir la plainte et votre réponse en même temps que vous aviserez le Lloyd's de la plainte.

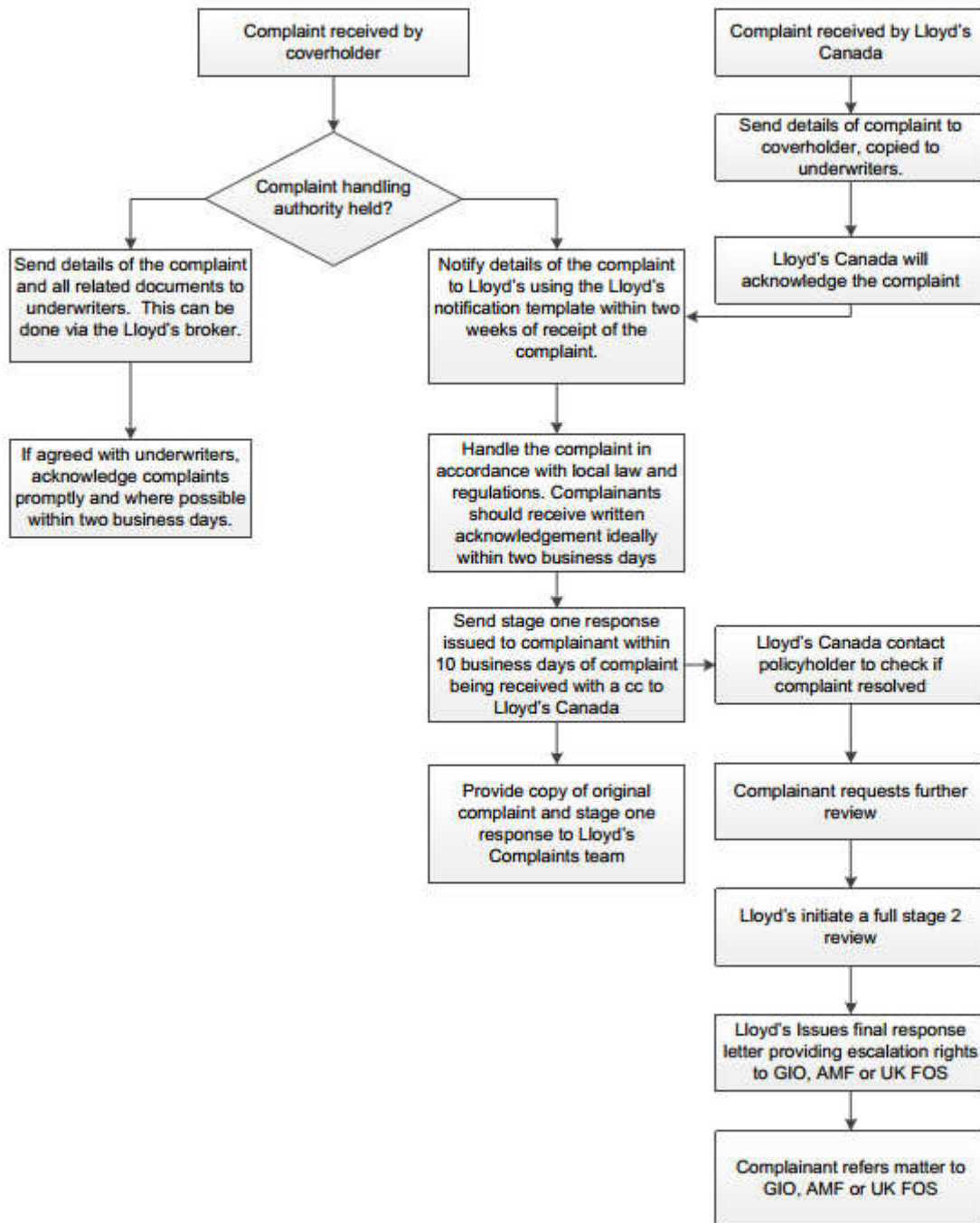
**13. Je ne veux pas envoyer ce gabarit directement au Lloyd's. Est-ce que je peux demander à l'agent de gestion de mon chef de file du syndicat de le préparer pour moi et de le soumettre?**

Oui, c'est possible. Mais si vous convenez qu'avec votre agent de gestion, il est important de noter que le Lloyd's doit recevoir le gabarit dans le format que nous avons créé. Par conséquent, vous devrez fournir l'information nécessaire à l'agent de gestion pour qu'il puisse préparer et soumettre la déclaration.

**14. Devrons-nous suivre ce processus pour les plaintes concernant des risques importants et des titulaires de police qui ne sont pas visés?**

Non. Ce processus doit seulement être utilisé pour les titulaires de police qui sont visés.

**LLOYD'S COMPLAINTS PROCESS – CANADIAN COMPLAINTS**



**Processus de plainte du Lloyd's – Plaintes canadiennes**

	Plainte reçue par le titulaire de couverture		Plainte reçue par le Lloyd's au Canada
Non	Habilité à traiter les plaintes?	Oui	Envoyer les détails de la plainte au titulaire de couverture, avec les souscripteurs en copie
Envoyer les détails de la plainte et tous les documents connexes aux souscripteurs. Cela peut être fait par l'intermédiaire du courtier du Lloyd's		Communiquer les détails de la plainte à Lloyd's en utilisant le gabarit de notification du Lloyd's dans les deux semaines de la réception de la plainte	Le Lloyd's au Canada accusera réception de la plainte
En cas d'entente avec les souscripteurs, accuser réception des plaintes rapidement et, si possible, dans les deux jours ouvrables		Traiter la plainte conformément aux lois et règlements locaux. Dans l'idéal, les plaignants devraient recevoir un accusé de réception écrit dans les deux jours ouvrables	
		Envoyer la réponse de première étape qui est faite au plaignant dans les dix jours ouvrables de la réception de la plainte, et mettre le Lloyd's au Canada en copie	Le Lloyd's au Canada communique avec le titulaire de police pour voir si la plainte est réglée
		Fournir une copie de la plainte originale et de la réponse de première étape à l'équipe des plaintes du Lloyd's	Le plaignant demande un examen supplémentaire
			L'équipe des plaintes du Lloyd's commence un examen complet de la deuxième étape
			L'équipe des plaintes du Lloyd's émet une lettre de réponse finale prévoyant des droits d'acheminement au SDAC, à l'AMF ou au FOS pour le R.- U.
			Le plaignant renvoie l'affaire au SDAC, à l'AMF ou au FOS pour le R.- U.

