**Procédure de plainte**

Accelerant Insurance Company of Canada (AICC) s'engage à offrir des niveaux constants et fiables de service à la clientèle, à agir avec intégrité, diligence raisonnable, compétence et diligence, à être ouvert et honnête dans ses communications et à traiter les plaintes et les préoccupations de manière équitable et rapide.

Cette procédure de plainte a été établie pour répondre à une préoccupation ou à une plainte que vous pourriez avoir avec un produit d'assurance et / ou un autre service fourni par un tiers au nom de AICC.

Définition de la plainte

Une plainte est définie comme l'expression d'au moins un des éléments suivants :

* Un reproche lié à la fourniture, ou à l'omission de fournir, les produits ou services de AICC, y compris, mais sans s'y limiter, les pratiques commerciales déloyales, la conduite en violation de la loi ou de la réglementation applicable, ou la conduite contraire à l'éthique.
* L'identification des préjudices réels ou potentiels qu'un consommateur a subis ou pourrait subir.
* Une demande de mesures correctives.

L'expression initiale d'insatisfaction de votre part, que ce soit par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une plainte lorsque la question est réglée dans le cours normal des affaires.

Pour résoudre toute préoccupation ou plainte de manière efficiente, efficace et en temps opportun, le processus de renvoi à l'échelon suivant - décrit ci-dessous - doit être suivi.

# Étape 1 : Premier contact avec le courtier, l'agent ou l'expert en sinistres ou le représentant des réclamations

Nous vous encourageons à essayer de résoudre toute préoccupation ou plainte que vous pourriez avoir par l'intermédiaire du courtier, de l'agent ou de l'expert en sinistre ou du représentant en sinistre qui traite de votre réclamation. Si votre préoccupation ou votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, et si vous souhaitez aggraver l'affaire, vous devriez d'abord demander à parler à un gestionnaire au niveau du courtier, de l'agent ou de l'expert en sinistres / représentant des réclamations.

*Si votre préoccupation ou votre plainte n'est toujours pas résolue, vous devriez être informé du processus établi à l'étape 2.*

**Étape 2 : Communiquez avec le Bureau de liaison pour les plaintes de AICC**

Le Bureau de liaison des plaintes de AICC peut être contacté par :

Courrier ou messagerie :

34, rue King Est, bureau 1200

Toronto (Ontario), Canada

M5C 2X8

Courriel : ca.contact@accelins.com

Téléphone : 1 (866) 479-2813

Pour examiner et évaluer une préoccupation ou une plainte aussi efficacement que possible, vous devez fournir les renseignements suivants :

* Numéro de la police.
* Numéro de réclamation (s'il y a lieu)
* Coordonnées complètes (y compris le nom, l'adresse et le numéro de téléphone) ; et
* Description de votre préoccupation ou de votre plainte, y compris les résultats de la tentative de résoudre le problème conformément au processus décrit à l'étape 1.

AICC accusera réception d'une préoccupation ou d'une plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception et cherchera à résoudre une préoccupation ou une plainte dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires pour examiner correctement la substance de la préoccupation ou de la plainte.

Après réception de tous les renseignements requis, une lettre de position finale vous sera envoyée dans laquelle AICC exposera les conclusions de son examen et les motifs de sa décision.

Si, après que le Bureau de liaison des plaintes de AICC a publié sa lettre de position finale, vous demeurez insatisfait de la décision, vous pouvez choisir de transmettre votre plainte ou votre préoccupation en obtenant une aide externe ou indépendante d'une ou de plusieurs des organisations décrites à l *'étape 3*.

# Étape 3 : Aide externe/indépendante

**Service de conciliation en assurance de dommages**

Si vous souhaitez approfondir la question, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), qui aide à résoudre les différends concernant des préoccupations ou des plaintes liées à l'assurance habitation, automobile et d'entreprise au Canada (y compris les consommateurs au Québec).

Le SCAD est un service indépendant de règlement des différends et il n'y a pas de frais pour leurs services. La SCAD déterminera si la préoccupation ou la plainte du consommateur relève de son mandat. Il est possible de communiquer avec le SCAD en :

|  |  |
| --- | --- |
| Courrier ou messagerie : | 4711, rue Yonge, 10e étage. Toronto (Ontario) M2N 6K8 |
| Courriel | info@giocanada.org  |
| Téléphone sans frais : | 1-877-225-0446 |
| Télécopieur : | 416-299-4261 |
| Via leur site Web à : | [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org/)  |

Le Bureau de liaison pour les plaintes de AICC travaillera avec la SCAD et tout organisme de réglementation provincial ou fédéral applicable pour résoudre une préoccupation ou une plainte aussi efficacement que possible. La SCAD peut formuler des recommandations non contraignantes pour régler un différend.

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Si votre plainte se rapporte à une ou plusieurs des dispositions relatives aux consommateurs en vertu du Règlement sur les renseignements relatifs aux plaintes (sociétés d'assurances canadiennes) annexé à la Loi sur les sociétés d'assurances, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

L'ACFC est chargée de protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et de services financiers, y compris ceux fournis par les compagnies d'assurance, en enquêtant sur les plaintes concernant les institutions financières qui se rapportent à d'éventuelles infractions à la réglementation sur les règles sur les règles de conduite des marchés. Il peut s'agir de violations de la loi, de la réglementation, du code de conduite ou de l'engagement public. L'ACFC ne règle pas les différends individuels et n'offre pas de réparation ou d'indemnisation. AICC a déposé sa procédure de plainte auprès de l'ACFC.

 L'ACFC peut être contactée par :

|  |  |
| --- | --- |
| Courrier ou messagerie :  | 427, avenue Laurier Ouest, 5e étage.Ottawa (Ontario) K1R 1B9 |
| Téléphone sans frais (pour le service en anglais) : | 1-866-461-FCA (3222) |
| Téléphone sans frais (pour le service en français) : | 1-866-461-ACFC (2232) |
| Téléphone (pour le service à l'extérieur du Canada) :  | 613-960-4666  |
| Téléimprimeur (ATS)**:**  | 1-866-914-6097 / 613-947-7771 |
| Via leur site Web  | www.canada.ca/en/financial-consumer-agency |
| Et via le service de relais vidéo :  | L'ACFC accueille favorablement les appels de service par relais vidéo (SRV) |

 **L'Autorité des marchés financiers**

Les consommateurs du Québec peuvent demander que leur plainte soit transférée à l 'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour réglementer les marchés financiers du Québec et aider les consommateurs de produits et services financiers.

L'Autorité peut être contactée par :

|  |  |
| --- | --- |
| Téléphone sans frais : | 1-877-525-0337 |
| Montréal |  |
| Courrier ou messagerie :  | 800, rue du Square-Victoria, bureau 2200Montréal (Québec) H3C 0B4 |
| Téléphone :  | 514-395-0337 |
| Télécopieur :  | 514-873-3090 |
| Ville de Québec  |  |
| Courrier ou messagerie :  | Place de la Cite, tour Cominar 2640, boulevard Laurier, bureau 400  |
| Téléphone : | Québec (Québec) G1V 5C1 |
| Téléphone | 418-525-0337 |
| Télécopieur : | 418-525-9512 |
| Courriel : | information@lautorite.qc.ca |
| Et via leur site Web à : | [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca/)  |