



COMPAGNIE D'ASSURANCE
TITRES CHICAGO
CANADA

Procédure de gestion des plaintes

Pour les clients et détenteurs de polices émises au Canada

Engagés à résoudre vos problématiques

À la Compagnie d'assurance titres Chicago, nous accordons une grande importance aux relations avec nos clients. Si vous rencontrez une problématique ou une préoccupation, veuillez nous contacter directement. Nous croyons qu'il est important pour nous de savoir si des problématiques ou des préoccupations surviennent, afin que nous puissions y répondre efficacement et les résoudre à votre satisfaction. Par ailleurs, cette rétroaction nous permettra de modifier nos pratiques existantes afin de continuer à vous fournir le meilleur service à la clientèle possible. Notre objectif est de traiter votre problématique ou votre plainte de la manière la plus efficace, la plus professionnelle et la plus juste possible. Les étapes ci-dessous assurent que votre problématique ou votre plainte reçoive le traitement et l'attention qu'elle mérite.

Étape 1 : contactez-nous directement

Pour que nous puissions traiter la problématique le plus efficacement possible, veuillez nous faire parvenir un courriel explicatif sur votre problématique ou votre plainte. Vous pouvez également nous contacter par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Si votre problématique ou votre plainte concerne le refus d'une réclamation que vous avez faite, veuillez noter qu'en plus de la personne chargée de traiter votre réclamation, toutes les décisions de refus de couverture sont également examinées par le vice-président/conseiller juridique principal, Réclamations. Cela permet de procéder à un examen plus approfondi de la question, car nous comprenons l'impact que cela peut avoir sur vous.

Liaison des plaintes

Toutes les provinces et tous les territoires (autre que le Québec)	Québec
Compagnie d'assurance titres Chicago Sarah Bokotor Conseillère juridique - Souscription résidentielle Par la poste 100-55, boulevard Superior, Mississauga, ON, L5T 2X9 Par courriel sarah.bokotor@ctt.com Par téléphone 1-888-868-4853 poste 24106 Par télécopieur 1-866-214-1953	Compagnie d'assurance titres Chicago Marie-Eve Lafontaine, notaire Conseillère juridique - Souscription - Agent en assurance de dommages des particuliers Par la poste 1, Carré Westmount, Tour 1, Bureau 446, Westmount, QC, H3Z 2P9 Par courriel mlafontaine@ctt.com Par téléphone 1-877-849-3113 poste 42222 Par télécopieur 1-877-339-3773

Étape 2 : contactez l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago

Si votre plainte ou problématique demeure non résolue après avoir complété l'étape 1, nous vous recommandons de contacter l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago. L'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago est là pour effectuer un examen impartial de votre plainte ou de votre problématique.*

L'ombudsman de la Compagnie vous contactera dans un délai de 5 jours ouvrables de la réception de votre plainte. Il vous informera du statut de votre plainte : si elle doit être dirigée à un autre département, si elle est maintenant résolue ou pour les situations plus complexes, quelles mesures additionnelles doivent être prises. Si votre plainte ou problématique demeure non résolue, vous serez également avisé du moment où vous pouvez espérer une résolution. Vous pouvez contacter l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago comme suit :

OMBUDSMAN

Compagnie d'assurance titres Chicago

À l'attention de : John Rider, Vice-président directeur

Assurance titres résidentielle et commerciale

Par la poste

100-55, boulevard Superior, Mississauga, ON, L5T 2X9

Par courriel

jrider@ctt.com

Par téléphone

1-888-868-4853

Par télécopieur

1-866-214-1953

*Veuillez noter que si votre problématique ou votre plainte concerne un refus de couverture ou une demande de réexamen à la suite d'une réclamation que vous avez soumise, le rôle de l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago n'est pas de réévaluer la position quant à la couverture, car cette décision a déjà fait l'objet d'un examen secondaire comme indiqué à l'étape 1. Cela dit, si vous disposez de nouvelles informations ou de nouveaux documents qui n'ont pas été pris en compte ou examinés, veuillez les transmettre directement par écrit au responsable de la réclamation. Le responsable de la réclamation accusera réception de votre demande et vous fournira une réponse formelle par écrit dans les délais impartis. Cette correspondance sera examinée au préalable par le vice-président/conseiller juridique principal, Réclamations, avant d'être envoyée. Si vous ne disposez d'aucune nouvelle information ou document, mais que vous n'êtes simplement pas d'accord avec la position concernant la couverture, veuillez faire parvenir vos motifs par écrit au responsable de la réclamation. Le responsable de la réclamation vous fournira une réponse formelle par écrit concernant la position finale de la Compagnie, que vous pourrez communiquer au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) conformément à l'étape 3 ci-dessous. Cette correspondance sera également examinée au préalable par le vice-président/conseiller juridique principal, Réclamations. L'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago se concentre, dans le contexte des problématiques ou des plaintes liées aux réclamations, sur la qualité du service, la rapidité, le respect du processus interne approprié et la façon dont vous et la réclamation ont été traités.

Étape 3 : contactez le service de conciliation en assurance de dommages

Si, après avoir contacté l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago, votre plainte ou problématique demeure toujours non résolue, vous pouvez alors entrer en contact avec le SCAD. Le SCAD est un service indépendant de résolution de conflit qui est complet et axé sur la résolution des plaintes des clients.

Tout détenteur d'une police d'assurance émise au Canada qui a une problématique ou un conflit avec la Compagnie d'assurance titres Chicago peut débiter le processus en contactant le SCAD avec les détails de sa plainte. Avant de contacter le SCAD, le client doit avoir tenté de résoudre la plainte directement avec la Compagnie d'assurance titres Chicago. Le SCAD exigera la position finale de la Compagnie d'assurance titres Chicago qui pourra être fournie si vous nous faites part de votre intention de les contacter après l'étape 2. Les clients peuvent accéder aux services du SCAD par téléphone, courrier, courriel, télécopie, ou par l'entremise de leur site internet.

Vous pouvez débiter le processus en faisant part au SCAD des détails de votre plainte. Vous pouvez déposer votre plainte par téléphone au 1-877-225-0446 ou au moyen de leur formulaire de plainte en ligne, facile à utiliser, disponible au www.scadcanada.org.

Ressources additionnelles

Toutes les provinces et les territoires

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 avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de la **Compagnie d'assurance titres Chicago**. 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**.

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de la **Compagnie d'assurance titres Chicago** 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, 5^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Québec

L'Autorité des marchés financiers (« AMF ») est une agence du gouvernement du Québec. Si vous rencontrez des retards en employant le processus ci-dessus ou pour toute autre problématique, vous pouvez contacter l'AMF par téléphone aux numéros sans frais suivants : 1-877-525-0337 ou 418-525-0337 (Québec) ou 514-395-0337 (Montréal). Des informations additionnelles relativement à l'AMF sont disponibles au www.lautorite.qc.ca.

Les informations suivantes pourraient être demandées par la Compagnie d'assurance titres Chicago

- Vos coordonnées
- Un résumé de la problématique ou de la plainte
- Les pièces justificatives, si nécessaire
- Le numéro de votre police d'assurance titres, le cas échéant

Le traitement de votre plainte ou problématique sera fait de façon strictement confidentielle et vos informations ne seront pas partagées sans votre permission. Pour en savoir plus sur notre politique de confidentialité, veuillez consulter le www.ctic.ca.

Informations additionnelles pour la province du Québec

Politique québécoise de traitement des plaintes et de règlement des différends (« Politique québécoise »)

La Politique québécoise est adoptée par la Compagnie d'assurance titres Chicago afin de se conformer aux dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. (« Loi ») En cas d'incompatibilité, les dispositions de la Loi l'emportent sur celles de la Politique québécoise.

1. But de la politique

Le but de la Politique québécoise est de mettre en place une procédure équitable et gratuite de traitement de plaintes, conformément à la Loi. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et la compilation des plaintes en vue de la préparation et de la transmission d'un rapport une fois par année à l'AMF, au moyen de l'outil de déclaration Rapport de plaintes.

2. Personne responsable

- 2.1 La personne responsable de l'application de la Politique québécoise au sein de la Compagnie d'assurance titres Chicago est Marie-Eve Lafontaine, notaire, Conseillère juridique – Souscription - Agent en assurance de dommages des particuliers.
- 2.2 En tant que répondant auprès de l'AMF et du plaignant, cette personne a l'autorité et la compétence pour exercer son rôle, former le personnel de l'entreprise et lui fournir l'information nécessaire au respect de la Politique québécoise.
- 2.3 La personne responsable a également la responsabilité de :
 - faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant, d'analyser la plainte et de gérer la façon dont les réponses finales et les offres de règlement sont fournies, y compris l'attribution des dossiers et la supervision d'autres membres du personnel pour les gérer, le cas échéant;
 - transmettre le dossier à l'AMF, sur demande du plaignant;
 - transmettre un rapport une fois par année à l'AMF, au moyen de l'outil de déclaration Rapport de plaintes.

3. Plainte

Aux fins de la Politique québécoise, une plainte est l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de la Compagnie d'assurance titres Chicago;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- la réclamation d'une mesure corrective.

Les éléments suivants ne sont pas considérés comme des plaintes au sens de la Loi :

- une demande d'information ou de documentation concernant un produit ou un service offert;
- une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
- une demande d'indemnité ou toute autre demande d'assurance;
- une demande de correction d'une erreur de transcription ou de calcul, sauf si elle constitue une plainte lorsqu'une telle demande exige que des mesures supplémentaires soient prises pour remédier aux conséquences de l'erreur; et
- la communication d'un commentaire ou de la rétroaction.

Les démarches informelles visant à faire corriger un problème spécifique ne sont pas considérées comme une plainte, à condition que le problème soit résolu dans le cadre des activités régulières de la Compagnie d'assurance titres Chicago et que le client n'ait pas déposé de plainte. Toutefois, les démarches informelles visant à corriger un problème spécifique seront considérées comme une plainte si l'insatisfaction persiste.

4. Réception de la plainte

4.1 Le plaignant qui désire déposer une plainte doit le faire, soit :

4.1.1 Par écrit à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance titres Chicago

À l'attention de : Marie-Eve Lafontaine, notaire

Conseillère juridique – Souscription - Agent en assurance de dommages des particuliers

Par la poste

1, Carré Westmount, Tour 1, Bureau 446, Westmount, QC, H3Z 2P9

Par courriel

mlafontaine@ctt.com

Par télécopieur

1-877-339-3773

Une plainte peut être valablement déposée par un plaignant contre la Compagnie d'assurance titres Chicago en utilisant le [formulaire de plainte](#) de l'AMF.

4.1.2 Verbalement :

Par téléphone

1-877-849-3113, poste 42222

La plainte verbale sera alors documentée afin d'en permettre la conservation.

- 4.2 Tout employé qui est saisi d'une plainte doit la transférer, dès sa réception, à la personne responsable de l'application de la Politique québécoise.
- 4.3 La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :
- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice réel ou potentiel, le reproche fait à la Compagnie d'assurance titres Chicago et la mesure corrective demandée;
 - le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte;
 - dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information auquel le plaignant doit répondre dans un délai de vingt (20) jours ouvrables;
 - une copie de la Politique québécoise;
 - un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
 - une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre la Compagnie d'assurance titres Chicago devant les tribunaux de droit civil.

5. Création du dossier de plainte

- 5.1 Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.
- 5.2 Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :
- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de la Compagnie d'assurance titres Chicago, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée);
 - le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
 - la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

6. Traitement d'une plainte

- 6.1 Dès la réception d'une plainte, la Compagnie d'assurance titres Chicago doit enclencher son processus de traitement d'une plainte.
- 6.2 Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Lors du traitement de la plainte, la Compagnie d'assurance titres Chicago le fera de façon objective et en temps opportun, en tenant compte des intérêts du plaignant et en lui fournissant des mises à jour sur l'état de la plainte sous une forme claire et transparente.
- 6.3 À l'issue du traitement de la plainte, la personne responsable doit transmettre au plaignant la réponse finale, écrite et motivée, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les soixante (60) jours suivant la réception de la plainte, sauf circonstances exceptionnelles, auquel cas le délai de réponse finale peut être prolongé jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la plainte.
- 6.4 Si un accord est conclu avec le plaignant, la Compagnie d'assurance titres Chicago doit donner suite à l'offre au plus tard trente (30) jours après l'acceptation de la plainte ou, lorsque l'intérêt du plaignant le justifie, dans tout autre délai convenu avec le plaignant.

7. Transmission du dossier à l'AMF

- 7.1 Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut suivre les étapes énoncées dans la politique susmentionnée applicable à tous les clients canadiens et communiquer avec l'ombudsman de la Compagnie d'assurance titres Chicago et le Service de conciliation en assurance de dommages. Le plaignant peut également, à tout moment, demander à la Compagnie d'assurance titres Chicago de transférer le dossier à l'AMF. La Compagnie d'assurance titres Chicago doit transférer le dossier à l'AMF dans les quinze (15) jours suivant cette demande.
- 7.2 Le dossier transféré à l'AMF est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.
- 7.3 Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de la Compagnie d'assurance titres Chicago.

8. Création et maintien d'un registre, rapports internes et traitement des plaintes

- 8.1 La personne responsable de l'application de la Politique québécoise doit créer et maintenir à jour un registre de toutes les plaintes reçues.
- 8.2 Toute plainte formulée conformément à la définition de l'article 3 doit être inscrite dans ce registre.
- 8.3 La Compagnie d'assurance titres Chicago doit examiner les plaintes déposées afin d'en identifier les causes communes, le cas échéant, et de se pencher sur les problèmes soulevés par ces plaintes.
- 8.4 Les plaintes déposées auprès des dirigeants de la Compagnie d'assurance titres Chicago doivent également faire l'objet d'un rapport annuel qui comprend les éléments énoncés dans la Loi relativement à ce type de rapport. Ce rapport vise à assurer que les problèmes sont réglés de façon à minimiser la répétition de ces plaintes dans la mesure du possible.

9. Rapport annuel

Les rapports de plaintes doivent être transmis au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), et ce, au plus tard le 1er mai de chaque année.

10. Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur avant le mois de novembre 2010 et a été modifiée en janvier 2026.

Bureau au Québec – Québec/Est du Canada

1-877-849-3113

residential@ctic.ca

commercial@ctic.ca

www.ctic.ca

Siège social – Ontario/Ouest du Canada

1-888-868-4853

residential@ctic.ca

commercial@ctic.ca

www.chicagotitle.ca