

Procédure de gestion des plaintes

pour les clients et détenteurs de polices émises au Canada



COMPAGNIE D'ASSURANCE
TITRES CHICAGO
CANADA

Engagés à résoudre les problématiques

À la Compagnie d'assurance titres Chicago les relations avec nos clients sont de la plus haute importance. Si vous avez un problème ou un souci, veuillez nous contacter directement. Il est important pour nous de savoir lorsque des problématiques surviennent afin que nous puissions efficacement y répondre 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 qui soit. Notre but est de régler les problèmes ou les plaintes de la façon la plus efficace, la plus professionnelle et la plus juste possible. Les étapes ci-dessous assurent que votre plainte ou problématique ait le soin et l'attention qu'elle mérite.

Étape 1 : contactez-nous directement

Pour que nous puissions traiter votre problématique de la manière la plus efficace possible, veuillez nous faire parvenir un courriel afin de nous expliquer votre plainte ou votre problématique. Vous pouvez également nous contacter par téléphone, nous écrire ou nous faire parvenir une télécopie.

Liaison des plaintes

Toutes les provinces et tous les territoires (autre que le Québec)	Québec
Compagnie Canada d'assurance titres Chicago George Messih, Conseiller Juridique	Compagnie Canada d'assurance titres Chicago Marie-Eve Lafontaine, notaire Conseillère juridique, Souscription et agent en assurance de dommages des particuliers
Par la poste 55 Superior Boulevard, Unit 100, Mississauga, ON L5T 2X9	Par la poste 1, Carré Westmount, Tour 1, Bureau 446, Westmount, QC, H3Z 2P9
Par courriel gmessih@ctt.com	Par courriel mlafontaine@ctt.com
Par téléphone 1-888-868-4853 ext. 24750	Par téléphone 1-877-849-3113 x 42222
Par télécopieur 1-866-214-1953	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 problématique. L'Ombudsman de la Compagnie vous contactera à l'intérieur d'un délai de 5 jours ouvrables de la réception de votre plainte pour vous informer du statut de votre plainte, si celle-ci doit être dirigée à un autre département et à quel département elle aura été redirigée, le cas échéant, si votre plainte est maintenant résolue ou pour les situations plus complexes, quelles mesures additionnelles seront 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 au :

OMBUDSMAN

Compagnie d'assurance titres Chicago Canada

À l'attention de : John Rider, Vice-président senior, Assurance titres Résidentielle et Commerciale

Par la poste

55 Boulevard Superior, Mississauga, ON L5T 2X9

Par courriel

jrider@ctic.ca

Par téléphone

1-888-868-4853

Par télécopieur

1-866-214-1953

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 Service de conciliation en assurance de dommages. Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un service indépendant de résolution de conflit qui est complet et centré sur la résolution des plaintes des clients.

N'importe quel détenteur d'une police d'assurance émise au Canada qui a une problématique ou un conflit avec la Compagnie d'assurance titres Chicago peut démarrer 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. Les clients peuvent accéder aux services de 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 enregistrer 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 tous les territoires

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada («ACFC») est une agence du gouvernement du Canada. Si vous éprouvez des délais en employant le processus ci-dessus ou pour toute autre problématique, vous pouvez contacter l'ACFC gratuitement au : 1-866-461-3222 ou par le courrier au 427, Avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa, Ontario, K1R 1B9. Des informations additionnelles relativement à l'ACFC sont disponibles au www.fcac-acfc.gc.ca.

Québec

L'Autorité des Marchés Financiers («AMF») est une agence du gouvernement du Québec. Si vous éprouvez des délais en employant le processus ci-dessus ou pour toute autre problématique, vous pouvez contacter l'AMF gratuitement au : 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.

L'information suivante pourrait être demandée par la compagnie d'assurance titres chicago

- Vos coordonnées
- Un résumé de la problématique ou de la plainte
- 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 votre information ne sera pas partagée sans votre permission. Pour notre politique en matière de protection de la vie privée, consultez le www.ctic.ca.

Informations additionnelles pour la province de 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.

1. But de la politique

Le but de la Politique québécoise est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues. 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 l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'AMF par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

2. Le 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 et agent en assurance de dommages des particuliers.
- 2.2 En tant que responsable de l'application de la Politique québécoise, cette personne agit à titre de répondant auprès de l'AMF et voit à la formation du personnel et à lui transmettre l'information pertinente en vue d'une application conforme de la Politique québécoise.
- 2.3 Le responsable a également pour fonctions :
 - de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
 - de transmettre le dossier à l'AMF, sur demande du plaignant;
 - de transmettre un rapport deux fois par année à l'AMF, par le biais du Système de rapport de plaines (SRP)..

3. Plainte

Une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

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

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Compagnie d'assurance titres Chicago et sans que le client n'ait porté plainte. Par contre, une démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier sera considéré comme une plainte si l'insatisfaction d'un client persiste.

4. Réception de la plainte

- 4.1 Le client qui désire porter 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 et 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

- 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, au responsable de l'application de la Politique québécoise.
- 4.3 La responsable accuse réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à la Compagnie d'assurance titres Chicago et la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de 20 jours;
- 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 correctrice 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 20 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.
- 6.3 À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée.

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 applicables 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.
- 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

- 8.1 Le responsable de l'application de la Politique québécoise doit créer et maintenir à jour un registre de toutes les plaintes reçues.
- 8.2 Doit être inscrite à ce registre toute plainte formulée et correspondant à la définition de l'article 3

9. Rapport annuel

Les déclarations de plaintes doivent être effectuées par le biais 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 le mois de octobre 2018.

Bureau du Québec - Québec/Est du Canada
 1-877-849-3113
residentiel@ctic.ca
commercial@ctic.ca
www.ctic.ca

Siège Social - Ontario/Ouest du Canada
 1-888-868-4853
residentiel@ctic.ca
commercial@ctic.ca
www.chicagotitle.ca