

LE 20 MAI 2009

DESTINATAIRE : RESPONSABLE DU RAPPORT DE PLAINTES AU SEIN DE L'ENTREPRISE

## OBJET : Expansion du Système de rapport de plaintes au Canada

*Le 8 mai 2009, les autorités de réglementation du secteur de l'assurance des provinces et territoires participants :*

1. *Alberta*
2. *Manitoba*
3. *Nouveau Brunswick*
4. *Terre Neuve et Labrador*
5. *Nouvelle Écosse*
6. *Ontario*
7. *Île du Prince Édouard*
8. *Québec*
9. *Saskatchewan*
10. *Yukon*

*ont fait parvenir une lettre conjointe aux chefs de la direction/représentants principaux des assureurs du Canada afin de leur annoncer l'expansion du système SRP CRS au Canada.*

Suite à la lettre envoyée au chef de la direction/représentant principal de votre entreprise, nous tenons à vous informer du déploiement à l'échelle nationale du Système de rapport de plaintes (SRP-CRS).

Au cours de la dernière année, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et la Commission des services financiers de l'Ontario (la CSFO) ont collaboré avec les autres autorités de réglementation du secteur canadien de l'assurance pour mettre en œuvre un système commun qui uniformisera les obligations des entreprises en matière de déclaration des plaintes partout au Canada.

Le nouveau système est semblable à celui que vous utilisez actuellement pour déclarer en ligne vos plaintes à l'Autorité et à la CSFO. Les entreprises qui exercent leurs activités dans l'ensemble du Canada continueront de déclarer les plaintes à l'Autorité et à la CSFO, mais elles devront également les déclarer aux autres autorités de réglementation participantes dans une déclaration distincte. Le système continuera d'être un

accès unique – une seule ouverture de session et un seul compte – permettant aux entreprises de saisir et de déclarer toutes les plaintes reçues.

Le lancement du système aura lieu le **1<sup>er</sup> juillet 2009** afin que les entreprises puissent commencer à recueillir les plaintes pour les autres provinces et territoires en vertu des critères déjà établis. Afin de respecter les délais de déclaration des plaintes actuellement en vigueur au Québec et en Ontario, les entreprises seront tenues de déclarer les plaintes reçues entre le **1<sup>er</sup> juillet 2009** et le **31 décembre 2009** au plus tard le **30 janvier 2010**.

Pour vous permettre de saisir et de déclarer vos plaintes aux autorités de réglementation participantes du secteur de l'assurance, nous avons créé une nouvelle entité de déclaration qui représente toutes les entreprises pour lesquelles vous détenez un permis autorisant à exercer vos activités en matière d'assurance dans chaque province et territoire participant, à l'exception de l'Ontario et du Québec. Nous avons également établi un lien entre cette entité et vos comptes utilisateurs actuels.

### *Qu'est-ce qui va changer?*

- *Une déclaration unique pour les plaintes reçues dans l'ensemble des provinces et territoires participants, à l'exception de l'Ontario et du Québec.*
- *Aucun changement au mode de déclaration pour l'Ontario et le Québec (une déclaration à la CSFO et une à l'Autorité).*
- *Même définition des plaintes, mêmes codes et mêmes échéanciers de déclaration.*
- *Un accès unique pour plusieurs déclarations.*

Selon les renseignements dont nous disposons, vous êtes chargé de recueillir les plaintes et de les déclarer aux autorités de réglementation participantes du secteur de l'assurance. Vous êtes aussi la personne ressource pour les communications entre ces autorités et les entreprises que vous représentez. Si ce n'est pas le cas, veuillez nous faire parvenir par courriel les coordonnées de la personne désignée à l'adresse [srp-crs@fSCO.gov.on.ca](mailto:srp-crs@fSCO.gov.on.ca) avant le 25 mai.

*Avec qui communiquer pour obtenir du soutien et des renseignements?*

- *L'Autorité et la CSFO continueront de recevoir les demandes des entreprises en ce qui a trait à la définition d'une plainte, les motifs, les produits, ou les questions relatives au système.*
- *La CSFO constituera le point d'accès central pour les demandes sur l'administration des comptes utilisateurs pour l'Ontario et les autorités de réglementation participantes du secteur de l'assurance (p. ex. les demandes relatives à un nouveau compte, les liens, etc.).*

De plus, l'Autorité et la CSFO organiseront des séminaires Web auxquels pourront participer les personnes de vos entreprises qui aimeraient suivre une formation ou obtenir de l'information détaillée sur les nouvelles obligations. Au cours des prochains jours, nous vous enverrons une invitation par courriel contenant les renseignements nécessaires pour l'inscription aux séances de formation. Nous recommandons vivement cette formation aux membres du personnel qui supervisent le processus de traitement des plaintes ou qui sont responsables de la déclaration des plaintes aux autorités de réglementation du secteur de l'assurance.

Nous aimerions aussi profiter de cette occasion pour remercier les membres du groupe de travail sectoriel de leurs observations et de leurs suggestions fort utiles en ce qui concerne le développement et le lancement du système.

Nous nous réjouissons du lancement imminent du Système de rapport de plaintes dans l'ensemble du Canada.

Merci.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

L'Autorité et la CSFO,

au nom de toutes les autorités de réglementation participantes du secteur de l'assurance

***Inscrire à votre calendrier!***

**Webinars en direct**

*(Dates et heures des formations)*

Webinar #1 – Jeudi, 04 juin 2009 (Anglais) – 11:00 AM to 12:15 PM (EST)

Webinar #2 – Jeudi, 11 juin 2009 (Anglais) – 11:00 AM to 12:15 PM (EST)

Webinar #3 – Jeudi, 11 juin 2009 (Anglais) – 1:30 to 2:45 PM (EST)

Webinar #4 – Jeudi, 18 juin 2009 (Français) – 11:00 AM to 12:15 PM (EST)

***Plus de détails à suivre!***

Pour plus d'information, veuillez nous contacter par courriel à [srp-crs@fSCO.gov.on.ca](mailto:srp-crs@fSCO.gov.on.ca) ou [RapportdePlaintes@lautorite.qc.ca](mailto:RapportdePlaintes@lautorite.qc.ca)