

Le 8 mai 2009

[Nom_Société]

[Nom_Contact]

[Titre]

[Adresse_Ligne_1]

[Adresse_Ligne_2]

[Ville, Province] [Code Postal]

[Madame/Monsieur],

Nous avons le plaisir de vous annoncer l'expansion du Système de rapport de plaintes (SRP-CRS) au Canada.

Les autorités de réglementation du secteur de l'assurance de l'Alberta, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, du Québec, de la Saskatchewan, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Yukon se sont entendues sur un système commun de rapport sur les plaintes.

Le nouveau système est semblable à celui dont les assureurs se servent déjà au Québec et en Ontario pour déclarer en ligne les plaintes qu'ils ont reçues. Le système harmonisera à l'échelle canadienne les obligations des entreprises de déclarer les plaintes.

En janvier 2009, un groupe de travail sectoriel composé de représentants des assureurs, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et du Bureau d'assurance du Canada (BAC) a été mis sur pied. Nous avons rencontré régulièrement l'ACCAP et le BAC pour recueillir leur avis sur les moyens d'optimiser la conception et la mise en œuvre du système et, dans la mesure du possible, avons suivi leurs recommandations.

Le lancement du système aura lieu le 1^{er} juillet 2009. Dans les prochaines semaines, nous communiquerons avec le ou les responsables désignés de votre entreprise qui supervisent actuellement la déclaration des plaintes au Québec et en Ontario, afin de prendre les dispositions, sur le plan technique, nécessaires à l'expansion du système harmonisé.

Nous réjouissons à la perspective de poursuivre, de concert avec les intervenants du secteur, la promotion et le perfectionnement du système canadien harmonisé de rapport de plaintes, nous vous prions d'agréer, [Madame/Monsieur], nos salutations distinguées.

ALBERTA

Original Signed By:

Dennis Gartner

Surintendant des assurances
et Assistant au sous-ministre
Finance et entreprise

MANITOBA

Original Signed By:

Jim Scalena

Surintendant
Direction de la réglementation
des institutions financières

NOUVEAU-BRUNSWICK

Original Signed By:

Deborah J. McQuade

Surintendante des assurances
Ministère de la Justice
Direction des assurances

TERRE-NEUVE-ET- LABRADOR

Original Signed By:

Douglas J. Connolly

Deputy Superintendent of Insurance
Department of Government Services

NOUVELLE-ÉCOSSE

Original Signed By:

Douglas Murphy

Superintendent of Insurance,
Credit Unions & Trust & Loan Companies
Department of Finance

ONTARIO

Original Signed By:

Bob Christie

Directeur général et surintendant des services financiers
Commission des services financiers de l'Ontario

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Original Signed By:

Robert Bradley

Surintendant des assurances
Office du procureur général

QUÉBEC

Original Signed By:

Jean St-Gelais

Président-directeur général
Autorité des marchés financiers

SASKATCHEWAN

Original Signed By:

J. M. Hall

Surintendant des assurances
Commission des services financiers de la Saskatchewan

YUKON

Original Signed By:

Fiona Charbonneau

Surintendante des assurances
Ministère des Services communautaires