



Politique de résolution des plaintes du Canada

Factory Mutual Insurance Company (succursale canadienne)

INTRODUCTION

Factory Mutual Insurance Company (« **FM Global** ») est une société d'assurance mutuelle dont le capital, la capacité de recherche scientifique et l'expertise en ingénierie sont exclusivement dédiés à la gestion des risques immobiliers et à la résilience de ses clients-propriétaires. FM Global vise l'excellence dans la fourniture de produits et de services à ses clients et dans ses relations commerciales avec ses prestataires et fournisseurs.

Cette politique de résolution des plaintes reflète notre engagement en matière de transparence, d'équité et de communication dans tous les aspects des relations commerciales de FM Global. Si, à un moment ou à un autre, vous n'êtes pas satisfait des produits, des services ou de la manière d'opérer de FM Global, veuillez suivre les procédures décrites dans cette politique.

Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression de l'un des trois éléments suivants, qui persiste après avoir été considéré et examiné au niveau opérationnel chargé de prendre une décision au sein de FM Global :

1. Un reproche à l'encontre du déclarant (FM Global) ;
2. L'identification d'un préjudice réel ou potentiel qu'un consommateur a subi ou pourrait subir ; ou
3. Une demande de mesure corrective.

Une première expression de mécontentement, par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une plainte si le problème est réglé dans le cours normal des affaires. Toutefois, si vous restez insatisfait et que votre insatisfaction est transmise à la personne chargée de l'examen des plaintes, elle sera considérée comme une plainte.

Le fond de la plainte

Vous devez inclure les détails suivants dans une plainte :

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse de courriel
- Exposé des faits
- Copies des documents pertinents à l'appui de la plainte

Signalement et traitement de la plainte

Votre plainte auprès de FM Global doit être adressée à :

David M. Thompson, Chief Agent

FM Global

100 New Park Place

Suite 200

Vaughan, ON L4K OH9 CANADA

Téléphone : 905-763-5580

Courriel : david.m.thompson@fmglobal.com



Politique de résolution des plaintes du Canada

Factory Mutual Insurance Company (succursale canadienne)

Votre plainte fera l'objet d'un accusé de réception au plus tard cinq jours ouvrables après que FM Global ait reçu toutes les informations nécessaires à l'examen de la plainte. L'accusé de réception par FM Global contiendra les informations suivantes :

- Description de la plainte - précisant le préjudice réel ou potentiel, le reproche fait à FM Global et la mesure corrective demandée ;
- Nom et coordonnées de la personne chargée d'examiner la plainte ;
- En cas de plainte incomplète, un avis demandant des informations supplémentaires auxquelles vous devez répondre dans un délai déterminé, faute de quoi la plainte sera considérée comme abandonnée ;
- La procédure d'examen de la plainte ;
- Un énoncé indiquant que si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, vous pouvez demander que l'affaire soit transférée à l'Autorité des marchés financiers ; et
- Un rappel que le dépôt d'une plainte auprès d'AMF n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils contre le déclarant.

Au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations nécessaires à l'examen de la plainte, FM Global enverra une réponse définitive et motivée.

Recours hiérarchique de la plainte

Si vous n'êtes pas satisfait après avoir déposé votre plainte et reçu la réponse finale de FM Global, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour un examen indépendant :

Service de conciliation en assurance de dommages

4711 Yonge Street

10th Floor

Toronto, ON M2N 6K8

Téléphone : 416-299-6931

Sans frais d'interurbain : 877-255-0446

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.giocanada.org

Au Québec, vous pouvez contacter l'organisme de réglementation des assurances, l'Autorité des marchés financiers (AMF) :

Ville de Québec : 418-525-0337

Montréal : 514-395-0337

Sans frais d'interurbain : 1-877-525-0337

Site Web : <https://lautorite.qc.ca/en/general-public/assistance-and-complaints/assistance-and-complaints-loss>



Politique de résolution des plaintes du Canada

Factory Mutual Insurance Company (succursale canadienne)

Courriel : information@lautorite.qc.ca

Vous pouvez également contacter l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »), un organisme gouvernemental national indépendant qui supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de garantir le respect des mesures fédérales de protection des consommateurs :

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

427 Laurier Avenue West

6th Floor,

Ottawa, ON K1R1B9

Téléphone : 1-866-461-FCAC (3222)