



## Sommaire de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de la division canadienne pour Québec (version anglaise ci-après)

### A. BUT DE LA POLITIQUE

Le but de la politique adoptée pour le Québec 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 des plaintes, la création du dossier de plainte, la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport à l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») et la transmission du dossier de plainte.

### B. LE RESPONSABLE

Le **responsable de l'application de la politique, M. Derek Spafford (l'« agent principal »)**, agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de l'entreprise.

Le responsable forme le personnel et transmet toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

### C. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

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

### D. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Le **consommateur qui désire porter plainte** doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

HDI Global Specialty SE – succursale canadienne

220 Bay Street, Suite 400  
Toronto (Ontario) M5J 2W4

N° de téléphone : 416-867-9712

Courriel : [complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com](mailto:complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com)

**L'agent principal accusera réception de la plainte** dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception.

## E. CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

**Chaque plainte fera l'objet d'un dossier distinct** dans le registre des plaintes de HDI Global Specialty.

Ce dossier comprendra les éléments suivants :

- la date d'enregistrement de la plainte;
- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, 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.

## F. TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dès sa réception, **HDI Global Specialty enclenchera son processus de traitement d'une plainte.**

Le traitement de la plainte sera effectué dans les 15 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, l'agent principal transmettra au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

## G. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ

**Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte**, il peut demander à HDI Global Specialty, et ce, en tout temps, qu'elle transfère son dossier à l'Autorité pour examen. Si elle le juge opportun, l'Autorité offrira des services de règlement des différends.



# Summary of the Canadian Branch Complaint Examination and Dispute Resolution Policy for Québec

## A. PURPOSE OF THE POLICY

The purpose of the Québec Policy is to set up a free and equitable procedure for dealing with complaints.

Its intent is to provide oversight with respect to the receipt of complaints, the transmission of acknowledgement of receipt of complaints, the creation of complaint files, the compilation of complaint for the purpose of preparing and filing reports with the Autorité des Marchés Financiers (“AMF”) and the transfer of complaint files.

## B. PERSON IN CHARGE

The **person in charge of applying the policy, Derek Spafford (The “Chief Agent”)**, acts as the respondent with the AMF and the complainant.

This person trains the firm’s staff and provides them with the necessary information for compliance with the policy.

## C. COMPLAINT DEFINITION

For the purposes of the policy, a complaint is the expression of at least one of the following three elements:

- A reproach against the registrant;
- The identification of real or potential harm that a consumer has sustained or may sustain; or
- A request for remedial action.

## D. RECEIPT OF THE COMPLAINT

**Consumers who wish to file a complaint** must do so in writing at the following address:

HDI Global Specialty SE – Canadian Branch

220 Bay Street, Suite 400

Toronto, Ontario M5J 2W4

Telephone: (416) 867-9712

E-mail: [complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com](mailto:complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com)

**The Chief Agent will acknowledge receipt of the complaint** within 10 business days of receiving it.



## E. CREATION OF THE COMPLAINT FILE

**A separate file will be created for each complaint** in HDI Global Specialty's Complaints Register.

The file will contain the following:

- The complaint registration date.
- The written complaint and its three elements (the reproach against the registrant, the real or potential harm and the requested remedial action);
- The outcome of the complaint examination process (the analysis and the supporting documents);
- The final written response to the complainant with justifying reasons.

## F. COMPLAINT EXAMINATION

Upon receiving a complaint, **HDI Global Specialty will initiate its complaint examination process.**

The complaint will be examined within 15 days of receiving all information necessary for the examination of the complaint.

After examining the complaint, the Chief Agent will send the complainant a final response with justifying reasons.

## G. TRANSFER OF THE FILE TO THE AMF

**If not satisfied with the outcome or with the examination of the complaint, the complainant** may ask HDI Global Specialty, at any time, to transfer the file to the AMF to be examined. The AMF may, if deemed appropriate, recommend that dispute resolution take place.