

General Reinsurance Corporation

Canada Consumer Complaint Procedures Manual

12/31/2020

Overview

Financial institutions, including reinsurance companies, are required to develop a Complaint Procedures Manual and file with the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) for review. The FCAC is the organization that is responsible for overseeing consumer protection and consumer education in Canada.

Complaint Handling

There are two ways in which the corporation may receive a complaint:

1. Complainants may contact the FCAC directly –

Financial Consumer Agency of Canada
Attn: Compliance Officer
Enterprise Building
427 Laurier Ave. West
Ottawa, Ontario K1R 1B9

FCAC Consumer Contact Centre: 1-866-461-3222
Fax: (613) 941-1436
E-mail: info@fcac-acfc.gc.ca

2. Complainants may contact the corporation directly -

Liaisons

General Reinsurance Corporation

Christopher E. Walton

Vice President,

- or -

Murray McCutcheon,

Vice President

1 First Canadian Place, Suite 5705

Toronto, Ontario

M5X 1E4

Telephone: (416) 869-0490

If the complainant is not satisfied with the resolution, the corporation will direct the complainant to its third-party dispute resolution organizations. For General Reinsurance Corporation the complainant may contact:

General Insurance OmbudService

4711 Yonge Street, 10th Floor

Toronto, Ontario M2N 6K8

Telephone: (877) 225-0446

Fax: (416) 299-4261

General Reinsurance Corporation

Canada Consumer Complaint Procedures Manual

12/31/2020

Aperçu

Les institutions financières, y compris les sociétés de réassurance, sont tenues d'élaborer un manuel des procédures de plainte et de le déposer auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour examen. L'ACFC est l'organisation chargée de superviser la protection des consommateurs et l'éducation des consommateurs au Canada.

Traitement des plaintes

La société peut recevoir une réclamation de deux manières

1. Les plaignants peuvent communiquer directement avec l'ACFC -
Financial Consumer Agency of Canada
Attn: Compliance Officer
Enterprise Building
427 Laurier Ave. West
Ottawa, Ontario K1R 1B9

FCAC Consumer Contact Centre: 1-866-461-3222
Fax: (613) 941-1436
E-mail: info@fcac-acfc.gc.ca

3. Les plaignants peuvent contacter directement la société –

Liaisons

General Reinsurance Corporation
Christopher E. Walton
Vice Président,
- ou -
Murray McCutcheon,
Vice Président
1 First Canadian Place, Suite 5705
Toronto, Ontario
M5X 1E4

Téléphone: (416) 869-0490

Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution, la société dirigera le plaignant vers ses organisations tierces de règlement des différends. Pour la Société Générale de Reassurance, le plaignant peut contacter:

General Insurance OmbudService
4711 Yonge Street, 10th Floor
Toronto, Ontario M2N 6K8

Téléphone: (877) 225-0446
Fax: (416) 299-4261