

General Reinsurance Corporation

Canada Consumer Complaint Procedures Manual

09/23/2024

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
Allan Cole,
Branch Manager
1 First Canadian Place, Suite 5705
Toronto, Ontario
M5X 1E4

Telephone: (416)360-2043
Email: allan.cole@genre.com

- or -

Stuart McAlister,
Chief Agent
1 First Canadian Place, Suite 5705
Toronto, Ontario
M5X 1E4

Telephone: (416) 869-0490
Email: stuart.mcalister@genre.com

General Reinsurance Corporation
Canada Consumer Complaint Procedures Manual

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

Société Générale de Réassurance
La Procédure de traitement des plaintes des
consommateurs

09/23/2024

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
Allan Cole,
Branch Manager
1 First Canadian Place, Suite 5705 Toronto,
Ontario
M5X 1E4

Téléphone: (416) 360-2043
E-mail: allan.cole@genre.com

- ou -

Stuart McAlister,
Chief Agent
1 First Canadian Place, Suite 5705 Toronto,
Ontario
M5X 1E4

Téléphone: (416) 869-0490
E-mail: stuart.mcalister@genre.com

Société Générale de Réassurance
La Procédure de traitement des plaintes des
consommateurs

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