



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

**Complaint Information  
(Canadian Insurance  
Companies) Regulations**

**Règlement sur les  
renseignements relatifs aux  
réclamations (sociétés  
d'assurances canadiennes)**

SOR/2001-373

DORS/2001-373

Current to November 14, 2023

À jour au 14 novembre 2023

Last amended on February 12, 2009

Dernière modification le 12 février 2009

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to November 14, 2023. The last amendments came into force on February 12, 2009. Any amendments that were not in force as of November 14, 2023 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 14 novembre 2023. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 12 février 2009. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 14 novembre 2023 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Complaint Information (Canadian Insurance Companies) Regulations

#### Provision of Information

- 1 Information to be provided
- 2 Manner of providing information

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)

#### Renseignements

- 1 Renseignements
- 2 Façon de remettre les renseignements

---

Registration  
SOR/2001-373 October 4, 2001

INSURANCE COMPANIES ACT

**Complaint Information (Canadian Insurance Companies) Regulations**

P.C. 2001-1744 October 4, 2001

Her Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Finance, pursuant to section 1021<sup>a</sup> of the *Insurance Companies Act*<sup>b</sup>, hereby makes the annexed *Complaint Information (Canadian Insurance Companies) Regulations*.

Enregistrement  
DORS/2001-373 Le 4 octobre 2001

LOI SUR LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

**Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)**

C.P. 2001-1744 Le 4 octobre 2001

Sur recommandation du ministre des Finances et en vertu de l'article 1021<sup>a</sup> de la *Loi sur les sociétés d'assurances*<sup>b</sup>, Son Excellence la Gouverneure générale en conseil prend le *Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)*, ci-après.

---

<sup>a</sup> S.C. 2001, c. 9, s. 465

<sup>b</sup> S.C. 1991, c. 47

---

<sup>a</sup> L.C. 2001, ch. 9, art. 465

<sup>b</sup> L.C. 1991, ch. 47

## Complaint Information (Canadian Insurance Companies) Regulations

### Provision of Information

#### Information to be provided

**1** For the purposes of subsections 486(4) and 487(1) of the *Insurance Companies Act*, the prescribed information is that the person may contact the Agency

**(a)** at its office at 427 Laurier Ave. West, 6th Floor, Ottawa, Ontario K1R 1B9; or

**(b)** through its website at *www.fcac-acfc.gc.ca*.

SOR/2009-63, s. 1.

#### Manner of providing information

**2** For the purposes of subsection 487(1) of the *Insurance Companies Act*, the prescribed manner of providing the information referred to in section 1 is by providing it

**(a)** in a brochure, statement of account or written statement that contains other information that is required, under that Act, to be disclosed in respect of an arrangement referred to in subsection 482(3) of that Act, a payment, credit or charge card, the cost of borrowing or any other obligation of the company under a consumer provision; or

**(b)** in a separate document.

SOR/2009-63, s. 1.

**3** [Repealed, SOR/2009-63, s. 1]

## Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)

### Renseignements

#### Renseignements

**1** Pour l'application des paragraphes 486(4) et 487(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, les renseignements qui y sont visés consistent en un énoncé portant que toute personne peut communiquer avec l'Agence :

**a)** soit en s'adressant à son bureau situé au 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9;

**b)** soit au moyen de son site Web au *www.fcac-acfc.gc.ca*.

DORS/2009-63, art. 1.

#### Façon de remettre les renseignements

**2** Pour l'application du paragraphe 487(1) de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, la société est tenue de remettre les renseignements visés à l'article 1 au moyen :

**a)** soit d'une brochure, d'un relevé de compte ou d'une déclaration écrite qui contient d'autres renseignements devant, aux termes de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, être communiqués relativement à un arrangement visé au paragraphe 482(3) de cette loi, à une carte de crédit, de débit ou de paiement, à un coût d'emprunt ou à toute autre obligation de la société découlant d'une disposition visant les consommateurs;

**b)** soit d'un document distinct.

DORS/2009-63, art. 1.

**3** [Abrogé, DORS/2009-63, art. 1]