



Résumé de la Politique de traitement des plaintes et des différends

Le texte qui suit est un résumé de la politique de traitement des plaintes et des différends du cabinet. La version complète est disponible sur demande.

But de la politique

Le but de la présente politique de traitement des plaintes et des différends est de mettre sur pied une procédure gratuite, simple et équitable afin d'en effectuer la prise en charge rapidement et le traitement dans les meilleurs délais.

Elle vise notamment à identifier la personne responsable du traitement, d'encadrer la réception des plaintes et le traitement de celles-ci, et le cas échéant la transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers, ci-après appelé « Autorité ».

Aussi, la politique s'applique, peu importe, la nature des activités qui génère une plainte ou un différend, que ce soit notamment pour les activités de gestion en général, de distribution de produits ou de services en assurance ou de la protection des renseignements personnels.

Personne responsable

La personne responsable de l'application de la présente politique est Vincent Paquin, vice-président.

Dans le cadre de la politique, elle a entre autres pour fonctions de:

- Faire parvenir un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception d'une plainte.
- D'effectuer l'analyse des plaintes et des différends dans un délai raisonnable (notons que la personne responsable peut déléguer cette tâche tout en assurant la supervision celle-ci).
- Statuer sur la conclusion de l'analyse et d'en informer le plaignant.
- Transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant.
- Tenir un registre des plaintes.
- Déclarer les plaintes à l'Autorité, par le biais du système prévu à cet effet.

Comment formuler une plainte

Le consommateur ou le client qui désire porter plainte peut le faire, verbalement ou par écrit, en s'adressant à la personne responsable :

- 299 Salaberry, Mont-Laurier, Québec, J9L 1N5
- 819-623-1745
- info@assurancespaquin.com

Le consommateur ou le client peut également utiliser le formulaire que l'Autorité rend disponible :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf

Au besoin, la personne responsable peut offrir son assistance à formuler la plainte.

Traitement d'une plainte¹

Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression, verbale ou écrite, de tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par le cabinet, qui lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle et pour laquelle une réponse finale est attendue, notamment par la confirmation de la mise en place de mesures pour y remédier.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communications suivantes :

- 1° une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert;
- 2° une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1);
- 3° une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- 4° une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture;
- 5° la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

Dès la réception d'une plainte, la personne responsable du traitement des plaintes transmettra un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte.

Une analyse de façon juste, objective, impartiale et tenant compte des intérêts de l'auteur de la plainte sera effectuée dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder 60 jours ouvrables, suivant la réception de la plainte et des éléments nécessaires à son analyse. Une réponse finale écrite, à l'intérieur de ce délai, sera transmise au plaignant pour l'informer du résultat de l'analyse.

Dans le cas d'une plainte où des circonstances hors de notre contrôle ou exceptionnelles se présentent ou la plainte est complexe à analyser, un délai additionnel (ne dépassant pas 30 jours) pourrait être nécessaire. Dans cette dernière éventualité, la personne qui analyse la plainte en avise le client par écrit au plus tard à la date où la réponse devait lui être communiquée.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information transmis au plaignant. Il devra fournir les renseignements nécessaires avant que l'analyse du dossier puisse reprendre ou se poursuivre.

Transmission à l'autorité

¹ Cette section contient des notions provenant du Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier qui entrera en vigueur le 1er juillet 2025.

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut demander à la personne responsable de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.

Adresse à utiliser pour le transfert :

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
Place de la Cité, tour Cominar
2640 boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Le dossier transféré à l'Autorité doit être composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Le transfert doit être effectué à l'Autorité dans les 15² jours de la demande du plaignant.

Lien vers le formulaire de l'Autorité :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-fr.pdf

Date d'entrée en vigueur de la politique : 202x-xx-xx

² Pourrait être 30 jours jusqu'au 30 juin 2025.