

Politique sur le traitement des plaintes

Le but de la politique de traitement des plaintes

Il s'agit, entre autres, d'encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport biannuel à l'Autorité par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

La personne responsable des plaintes

La personne responsable des plaintes est **M. Pascal Gauthier**, courtier en assurances de dommages. Il fera office de répondant auprès du plaignant et de l'Autorité. Celui-ci voit à la diffusion interne et externe de la politique.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Que ce soit un reproche à l'endroit de l'entreprise, le signalement d'un préjudice qu'aurait subi un client ou une demande de mesure corrective, le cabinet doit conserver par écrit toute plainte qui subsiste après avoir été considérée et traitée au niveau opérationnel compétent afin de rendre une décision.

Le processus de traitement des plaintes

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

251, rue John-Nairne, bureau 220

La Malbaie, Qc

G5A 1M4

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique.

2. Le responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable soit dans les 48 heures ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun.
- une mention informant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

3. La création du dossier de la plainte.

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- 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.

4. Le traitement de la plainte

Dès sa réception, l'inscrit doit enclencher son processus de traitement de la plainte. Le traitement de la plainte doit être effectuée dans un délai raisonnable, soit dans les 48 heures suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

5. La 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 l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier à l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'inscrit.

Deux rapports de plaintes par année

Deux fois par année, le responsable transmet à l'Autorité par la système informatisé (SRP), qu'il ait reçu ou non des plaintes, par un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

La période des déclarations sont :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre.

Entrée en vigueur de la politique de traitement de plaintes : 29 juin 2017