Gaudreau Assurances
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

Loi 107

Cette loi, adoptée en 2002, est venue modifier la Loi 188 en remplaçant l'exigence de la tenue d'un registre par une obligation faite aux cabinets de se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes de la clientèle et le règlement des différends concernant un produit ou un service acquis par celle-ci.

Dispositions de la Loi 188

103. Tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, le cabinet doit se doter d'une politique portant sur :

1. L'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou un service qu'il a distribué.

2. Le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué.

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

La présente politique s'inscrit dans le cadre des nouvelles dispositions introduites par la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (loi 107) relativement au traitement des plaintes et du règlement des différends.

Gaudreau Assurances
CABINET
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES ET
SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

1. But de la politique

Le but de la présente politique est de mettre sur pied une procédure de traitement équitable et gratuite de toutes les plaintes reçues par **Gaudreau Assurances Inc.** Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la constitution des dossiers de plaintes, le cas échéant la transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (ci-après «l'Autorité») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et transmission d'un rapport annuel à l'Autorité.

2. Personne responsable

La personne responsable de l'application de la présente politique au sein de notre cabinet est : Madame Manon Racette

En tant que responsable de l'application de la politique, la personne identifiée agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel et à lui transmettre l'information pertinente en vue d'une application conforme de la présente politique.

Outre les responsabilités mentionnées précédemment, le responsable a pour fonctions :

a) d'accuser réception des plaintes auprès du plaignant;

b) de transmettre des avis requis;

c) de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;

d) de maintenir un registre des plaintes;

e) de transmettre un rapport à l'Autorité.

Gaudreau Assurances
CABINET
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES ET
SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

3. Plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

a) un reproche à l'endroit de l'entreprise;

b) le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur; ou

c) une demande de mesure correctrice.

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel, télécopie ou sous toute autre forme qui en permet la conservation. Dans la mesure où consommateur manifeste plutôt sa plainte par téléphone ou en personne et qu'elle est prise en charge et traitée par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme tel dans la politique de l'entreprise, elle doit alors être documentée d'une façon qui permette de la conserver.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle est écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme tel dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

Toutefois, les entreprises ne doivent pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire la plainte dans le rapport des plaintes.

Les entreprises qui n'ont pas de structure de traitement des plaintes à plusieurs niveaux doivent quant à elles se considérées saisies d'une plaine lorsque l'insatisfaction du consommateur persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend par l'entreprise.

Gaudreau Assurances
CABINET
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES ET
SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

Réception de la plainte

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

- identifier le nom du cabinet
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son numéro de télécopieur
- son adresse de courrier électronique, le cas échéant

Tout courtier ou employé du cabinet qui est saisi d'une plainte doit la référer, dès sa réception, à la personne responsable de l'application de la présente politique.

La personne responsable accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables.

L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :

a) Une copie de la présente politique;

b) Une description de la plainte reçue précisant le reproche fait au cabinet, à son courtier ou à son employé, et la demande de mesure correctrice;

c) Le nom et les coordonnées de la personne en autorité responsable du traitement de la plainte;

d) Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessite de transmettre au responsable des informations complémentaires dans les 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée avoir fait l'objet d'un abandon;

e) Information au plaignant de son droit de demander, à l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrables de la réception de tous les renseignements nécessaires et au plus tard dans l'année qui suit la réponse à sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité, s'il est insatisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte. L'Avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si les parties y consentent;

f) Information au plaignant à l'effet que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit par lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à des accords satisfaisants.

g) Un rappel au plaignant que le dépôt d'une plainte à l'Autorité n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils contre le cabinet.

Gaudreau Assurances
CABINET
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES ET
SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

4. Constitution du dossier de la plainte

Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.

Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

a) responsable la plainte écrite du plaignant, ou un sommaire de la plainte rédigé par le du traitement des plaintes et désigné comme tel dans la présente politique, comprenant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du courtier ou de l'employé, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);

b) le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien);

c) copie de la réponse finale et motivée du cabinet qui a été transmise par écrit au plaignant.

5. Traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, le responsable effectue une enquête.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 15 jours ouvrables après la réception de tous les renseignements nécessaires.

À l'issue de l'enquête, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée du cabinet.

6. Transmission du dossier à l'Autorité

Lorsque le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte par le cabinet ou du résultat de cet examen, il peut demander au cabinet de transférer son dossier de plainte à l'Autorisé.

Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai de 15 jours ouvrables prévu pour obtenir une réponse finale ou au plus tard 1 an après l'obtention de celle-ci.

Le dossier transféré à l'Autorité est constitué de l'ensemble des pièces relatives au dossier de plainte.

7. Création et maintien d'un registre

Le cabinet établit un registre des plaintes aux fins de l'application de la présente politique. Sa mise à jour incombe à la personne responsable.

Doit être inscrite à ce registre, toute plainte correspondant à la définition du présent document.

Gaudreau Assurances
CABINET
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES ET
SERVICES FINANCIERS
3737, Crémazie Est
bureau 1001
Montréal QC H1Z 2K4
t 514 374-9944
t 1 877 860-1412
f 514 374-2923
gaudreauassurances.com

Rapport annuel

Les entreprises devront rapporter leurs plaintes aux responsables de la réglementation **deux fois par année** : soit au plus tard le **30 juillet** pour les données collectées entre le 1er janvier et le 30 juin et, soit au plus tard le **30 janvier** pour les données collectées au cours de la période du 1er juillet au 31 décembre.

Les entreprises pourront rapporter leurs plaintes à l'Autorité par l'entremise d'un système de navigation sur Internet qui sera disponible à compter de l'automne 2005. Le système sera conçu de façon conviviale et sécuritaire afin de s'assurer que les entreprises puissent rapporter leurs plaintes en toute confiance aux responsables de la réglementation.

La collecte des données faites par les entreprises doit être conforme aux nouvelles exigences. Pour chaque plainte, les entreprises devront compléter les informations suivantes :

- Numéro de référence de la plainte au sein de l'entreprise ;
- » Secteur d'activités (type d'industrie) ;
- » Catégories de la plainte (motifs de la plainte) ;
- » Date à laquelle le dossier a été ouvert ;
- » Date à laquelle le dossier a été fermé ;
- » Code postal
- » Disposition relative à la plainte (résultat du traitement de la plainte) ;
- » La plainte résulte-t-elle d'une poursuite judiciaire ?
- » La plainte a-t-elle un impact étendu ou une application systémique ?
- » L'objet de la plainte est-il abordé par les politiques et les procédures de l'entreprise ?
- » La plainte a-t-elle été transférée à l'Autorité ?

10. Avis aux courtiers et aux autres employés du cabinet.

Le responsable désigné veille à ce que les courtiers et autres employés du cabinet prennent connaissance de l'énoncé de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et en aient un exemplaire.