

# Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

La présente politique s'inscrit dans le cadre des dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers relativement au traitement des plaintes et au règlement des différends.

## 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 Club Assurance Inc. (« Cabinet ») dans le cours de ses relations avec ses clients.

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 (« AMF ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et transmission d'un rapport semestriel à l'AMF par le biais du Système de rapport de plaintes (« SRP »).

## 2. Responsable de l'application de la politique

La responsabilité de l'application de la présente politique au sein de notre cabinet est Jean-Philippe Guertin, président (« Responsable »).

Le Responsable agit à titre de répondant auprès de l'AMF et voit à la formation du personnel du Cabinet.

Le Responsable a également pour fonctions de:

- faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- maintenir un registre des plaintes;
- transmettre un rapport deux fois par année à l'AMF, par le biais du SRP.

### 3. Définition d'une plainte

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit du Cabinet ou à l'endroit d'un des employés; x l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client; x la réclamation d'une mesure correctrice.

**Ne constitue pas une plainte, la première manifestation d'une insatisfaction ou la démarche informelle d'un client visant à faire corriger un problème particulier et qui peut être réglé par un des secteurs d'opération du cabinet.**

### 4. Réception de la plainte

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

Sébastien Mathieu  
Directeur des réclamations  
Club Assurance Inc.  
200-255 Boul. Roland-Therrien  
Longueuil (Québec)  
J4K 4A6

Téléphone : 514.380.5249  
Télécopieur : 1.888.811.1810  
[plainte@clubassurance.ca](mailto:plainte@clubassurance.ca)

Tout employé du Cabinet qui est saisi d'une plainte doit la référer, dès sa réception, au Responsable de l'application de cette politique.

La Responsable accuse réception de la plainte dans les 15 jours ouvrables. L'accusé de réception de la plainte contiendra les informations suivantes :

- une description de la plainte reçue précisant le reproche fait au Cabinet et/ou son employé(e) et la demande de mesure correctrice;
- le nom et les coordonnées de la Responsable du traitement de la plainte
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre à la Responsable des informations complémentaires dans les

- 10 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- la présente 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'AMF. cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre le Cabinet devant les tribunaux de droit civil.

## **5. 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 du Cabinet, 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 du Cabinet au plaignant, écrite et motivée;

## **6. Traitement d'une plainte**

Dès la réception d'une plainte, le Responsable doit enclencher son processus de traitement de celle-ci.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 45 jours après la réception de tous les renseignements nécessaires.

À l'issue de l'examen de la plainte, le Responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée du cabinet.

## **7. Transmission du dossier à l'AMF**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander au Cabinet, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier de plainte à l'AMF.

Le dossier transféré à l'AMF 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 du Cabinet.

## **8. 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 au Responsable.

Doit être inscrite à ce registre, toute plainte formulée et correspondant à la définition donnée ci-haut.

## **9. Rapport semestriel**

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

Les périodes de déclaration sont au plus tard:

- le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

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

Le Responsable veille à ce que les courtiers et les 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.

## **11. Entrée en vigueur**

La présente politique est entrée en vigueur le 31 mars 2002, a été modifiée le 20 janvier 2023.