

POLITIQUE D'EXAMEN DES PLAINTES

But de la politique

Une politique d'examen des plaintes et de règlement des différends a pour but de mettre en place une procédure libre et équitable de traitement des plaintes. Il est également destiné à assurer le suivi de la réception des réclamations, de la délivrance de l'accusé de réception et de la constitution d'un dossier de réclamation.

Au Québec, les dossiers de plainte sont transférés à l'Autorité des Marchés financiers (AMF) à la demande du plaignant. Des rapports sont déposés annuellement à l'AMF comprenant toutes les plaintes déposées au cours de l'année.

Pour les plaintes dans les provinces canadiennes, voir le lien ci-dessous pour une liste de contacts des régulateurs provinciaux.

<https://www.cisro-ocra.com/ListofCISROmembersComplaints>

Plaintes

Aux fins de la présente politique, une plainte est l'expression d'au moins un des 3 éléments suivants :

1. Un reproche (désapprobation expresse, critique ou déception envers quelqu'un) à l'encontre de l'inscrit par le client ;
2. Identification du préjudice réel ou potentiel qu'un consommateur a subi ou pourrait subir ; ou
3. Demande d'action corrective.

Les mesures informelles pour corriger un problème spécifique ne sont pas considérées comme une plainte, à condition que le problème soit résolu dans le cadre des activités normales des inscrits et que le consommateur n'ait pas déposé de plainte.

Réception de la plainte

Les consommateurs qui souhaitent déposer une plainte doivent le faire par écrit. Veuillez consulter le formulaire de plainte du client disponible en téléchargement au bas de cette page. Veuillez faire parvenir le formulaire complété à l'adresse suivante :

Nom :	Guy Bentley (Contact principale)	Lori Bentley (Contact secondaire)
Entreprise :	Le Groupe Conseil en Assurance Inc.	Le Groupe Conseil en Assurance Inc.
Adresse :	510-67 Yonge Street Toronto, Ontario, Canada M5E 1J8	510-67 Yonge Street Toronto, Ontario, Canada M5E 1J8
Téléphone:	(416) 363-0072	(416) 363-0075

Axé sur la client.
Axé sur les relations.



www.groupeconseilenassurance.ca

Télécopieur:	(416) 363-0060	(416) 363-0060
Courriel :	gbentley@iagi.ca	lbentley@iagi.ca

Personnes ressources pour le règlement des plaintes

En tant que personne responsable de l'application de cette politique pour l'entreprise, Victoria Reynolds agira à titre de répondante au nom de l'entreprise auprès des organismes de réglementation provinciaux, y compris l'AMF, ainsi que des plaignants. Lori Bentley agira en tant que responsable secondaire de Victoria Reynolds. Victoria et Lori travaillent toutes les deux au siège social de Toronto du Groupe Conseil en Assurance Inc.

De plus, elle sera responsable de :

1. La remise d'un accusé de réception et d'une notification au plaignant ;
2. Du transfert du dossier à l'organisme de réglementation provincial approprié ou à l'AMF, à la demande du plaignant s'il y a lieu ; et
3. Du dépôt annuel d'un rapport de plainte auprès de l'AMF.

Tout employé qui reçoit une plainte doit immédiatement la transmettre au contact principal ou secondaire. La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans les **7 jours ouvrables** suivant sa réception.

Accusé de réception au consommateur avec une copie de l'accusé de réception envoyé à la conformité de GCA pour examen

L'accusé doit contenir les informations suivantes :

1. Une description de la plainte, précisant le préjudice réel ou potentiel, le reproche à l'encontre du titulaire et la mesure corrective demandée ;
2. Le nom et les coordonnées de la personne chargée d'examiner les plaintes ;
3. En cas de réclamation incomplète, un avis de demande d'informations complémentaires auquel le réclamant devra répondre dans un délai imparti (30 jours) à défaut de quoi la réclamation sera réputée abandonnée ;
4. La politique d'examen des plaintes ;
5. Un avis* indiquant que s'il n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, le plaignant peut demander que le dossier de la plainte soit transféré à l'AMF ou à l'organisme de réglementation provincial approprié. Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, s'il le juge opportun; et
6. Un rappel au plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF ou d'un autre organisme de réglementation provincial n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils contre la personne inscrite.

*** Exemple d'avis**

En tant que plaignant, si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, à votre demande, votre dossier peut être transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF) ou à tout autre organisme de réglementation provincial approprié. Une fois le dossier transmis à l'AMF, le régulateur peut proposer, s'il le

juge opportun, des services de règlement des différends. Il est à noter que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils contre l'inscrit.

Création du dossier de réclamation

Un dossier distinct doit être créé pour chaque plainte et doit contenir les éléments suivants :

1. La réclamation écrite et ses trois éléments (le reproche à l'encontre du déclarant, le préjudice réel ou potentiel et la réparation demandée). Voir le formulaire de réclamation client disponible en téléchargement au bas de cette page ;
2. Le résultat du processus d'examen de la plainte (l'analyse et les pièces justificatives) ; et
3. La réponse écrite finale au plaignant avec motifs justificatifs.

Examen des plaintes

Dès la réception d'une plainte, le processus d'examen est déclenché. La plainte doit être examinée par GCA dans les 7 jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations nécessaires à l'examen. Après examen de la réclamation, l'interlocuteur principal de GCA doit adresser au réclamant une réponse avec raisons justificatives.

Transfert du dossier au régulateur

S'il n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de sa plainte, le plaignant peut en tout temps demander à l'inscrit de transférer le dossier à l'AMF ou à un autre organisme de réglementation provincial. Le dossier transféré doit comprendre toutes les informations relatives à la plainte. L'AMF a élaboré à cet effet un formulaire officiel qui est joint à la présente politique. Il est à noter que le titulaire est responsable du respect des règles régissant la protection des renseignements personnels.

Déclaration des plaintes Annuellement (à l'AMF)

L'interlocuteur principal ou secondaire doit déposer annuellement auprès de l'AMF un rapport détaillant le nombre et la nature des plaintes reçues. Ce rapport doit être produit, peu importe si des plaintes ont été reçues, si l'entreprise a plus d'un employé ou représentant dans la province de Québec.

En 2007, l'AMF a indiqué que si le cabinet a un seul représentant, ce cabinet n'est plus tenu de remplir un rapport indiquant qu'il n'a eu aucune plainte, mais plutôt de faire un rapport à la réception d'une plainte.

En novembre 2022, les périodes de déclaration sont devenues annuelles et la première date de déclaration annuelle devrait être avril 2023.

Pour plus d'informations sur les politiques et les procédures de l'AMF en matière de plaintes, veuillez consulter la page de signalement des plaintes ci-dessous :

Axé sur la client.
Axé sur les relations.



www.groupeconseilenassurance.ca

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos politiques et procédures de confidentialité ou pour déposer une plainte, veuillez prendre contact avec notre agente de conformité aux coordonnées suivantes :

Guy Bentley, Président (Anglais)

Téléphone : (416) 363 0072

Télécopieur : (416) 363 0060

Courriel : gbentley@iagi.ca

Lori Bentley, Directrice de l'exploitation (Anglais)

Téléphone : (416) 363 0075

Télécopieur : (416) 363 0060

Courriel : lbentley@iagi.ca