

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DE MARCO DOUCET ASSURANCE INC.

### 1. OBJET

La présente Politique vise l'établissement d'une procédure de traitement des plaintes reçues par le cabinet.

Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la constitution des dossiers de plaintes, la transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration des rapports requis par la loi.

### 2. PERSONNE RESPONSABLE

Le dirigeant du cabinet agit à titre de personne responsable auprès des autorités réglementaires. Il est tenu de leur transmettre l'information nécessaire à l'application conforme de la présente Politique.

Outre les responsabilités mentionnées précédemment, le dirigeant du cabinet a pour fonctions :

- D'accuser réception des plaintes auprès du plaignant ;
- De transmettre les avis requis au plaignant ;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant ;
- De maintenir un registre des plaintes ;
- De transmettre à l'Autorité les rapports requis dans les délais prescrits.

### 3. PLAINTÉ

Aux fins de la présente Politique, une plainte constitue l'expression d'au moins l'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent :

- Un reproche à l'endroit du cabinet ;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir une personne ;
- La demande d'une mesure correctrice.

Dans la mesure où une personne manifeste sa plainte de façon verbale et qu'elle est prise en charge et traitée par la personne responsable, elle doit être documentée d'une façon qui permette de la conserver.

Ne constitue pas une plainte :

- Toute intervention de premier niveau qui relève d'une démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, pour autant que le problème soit traité dans le cadre des activités régulières et sans que la personne ait à formellement porter plainte ;

Init. Init.

--	--

#### 4. FORMULATION D'UNE PLAINTE

L'assuré qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

MARCO DOUCET ASSURANCE INC.  
400, boulevard Ste Anne  
Sainte-Anne-des-Plaines (Québec) J5N 3P5

Tout employé qui est saisi d'une plainte doit la référer dès réception à la personne responsable de l'application de la présente Politique.

La personne responsable accuse réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

L'accusé de réception doit contenir au moins les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées de la personne en autorité responsable du traitement de la plainte ;
- Une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au cabinet et la demande de mesure correctrice,
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre des informations complémentaires,
- Une copie de la présente Politique,
- Un avis informant le plaignant :
  - De son droit de demander, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours de la réception de tous les renseignements nécessaires ou 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;
  - Que l'Autorité peut offrir la médiation si les parties y consentent, rappelant au plaignant que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit dans lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à un accord;
  - Que le dépôt d'une plainte à l'Autorité n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils.

#### 5. CREATION ET MAINTIEN DU DOSSIER DE LA PLAINTE

La réception d'une plainte entraîne la constitution d'un dossier de plainte.

Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant ou, si la plainte est verbale, le document qui la constate ;
- Le résultat du processus du traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien) ;
- La copie de la réponse finale et motivée, transmise par écrit.

#### 6. ENQUETE ET REPONSE

La personne responsable de l'application de la présente Politique est tenue de procéder à une enquête suite à la réception d'une plainte.

Init.	Init.
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Elle doit transmettre au plaignant la réponse finale écrite et motivée dans les quarante-cinq (45) jours de la réception de tous les renseignements nécessaires.

#### **7. TRANSMISSION DU DOSSIER A L'AUTORITE**

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 le transfert de son dossier de plainte à l'Autorité. Le dossier doit être transféré dans les quinze (15) jours de la demande du plaignant à cet effet.

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

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

#### **8. CREATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE**

Un registre des plaintes est établi aux fins de l'application de la présente Politique. Sa mise à jour est sous la responsabilité de la personne responsable.

Doit faire l'objet d'une inscription au registre, toute plainte correspondant à la définition de l'article 3, notamment, toute plainte formulée par écrit, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de celle-ci.

#### **9. RAPPORTS STATUTAIRES**

Le cabinet est tenu de transmettre à l'Autorité des marchés financiers, deux fois par année, un rapport faisant état des plaintes reçues et du traitement qui leur fut accordé. Ces rapports doivent viser les périodes suivantes :

- Au plus tard le 30 juillet, pour les plaintes transmises du 1er janvier au 30 juin ;
- Au plus tard le 30 janvier, pour les plaintes transmises du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre.

Init.      Init.

--	--