



Cabinet en assurance de dommages

Traitement des Plaintes

Énoncé de notre politique en matière de plainte

Protecteur de vos rêves et de vos ambitions

276, St-Jacques, # 806
Montréal (Québec)
H2Y 1N3

Montréal :	514.510.6661
Rive-Sud :	450.715.6662
Télécopieur :	514.657.4245
Sans frais :	1.877.715.6661

Mise en contexte

La Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Loi n° 107) a été sanctionnée le 11 décembre 2002. Par cette loi, le gouvernement du Québec poursuit, entre autre l'objectif de donner aux utilisateurs de services financiers un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends.

En janvier 2005, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a été mandaté de coordonner les exigences en matière de rapports de plaintes que doivent faire les Cabinets de courtage. Cette initiative avait pour but de réduire les doublons, d'harmoniser les renseignements requis par la réglementation tout en mettant de l'avant une approche de surveillance des pratiques commerciales basée sur les risques.

L'AMF a définie ce qu'on entend par plainte et elle a identifiée les données relatives aux plaintes qui devront être rapportées en plus de déterminer la fréquence des rapports.

Nos obligations légales nous obligent de traiter de façon équitable chaque plainte, d'instaurer une politique de gestion des plaintes, d'envoyer un accusé réception au plaignant, de transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, sur demande du client et de préparer et transmettre le rapport des plaintes à l'Autorité.

But de la politique

Le but de la présente politique est de mettre sur pied une procédure de traitement équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues par Le Groupe AFER Ltée, ci-après appelé «*le Cabinet*». Le gouvernement a voulu que chacun de nos clients puissent bénéficier immédiatement d'un service de traitement des plaintes et de règlement des différends satisfaisant.

Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la création 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.

AVANT TOUT, LE CABINET DESIRE OFFRIR UN SERVICE D'EXCELLENCE A SA CLIENTELE, RESOUDRE LES PROBLEMES RAPIDEMENT ET SE DOUTER D'OUTILS DE QUALITE.

Chapitre

2

Personne responsable

La responsable de l'application de la politique au sein de notre Cabinet est :

Madame Louise Beaudet

Vice-présidente

Le Groupe AFER Ltée

806 – 276 Saint-Jacques

Montréal, QC J2Y 1N3

Téléphone : (514) 510-6661 poste 203

Sans frais : (877) 715-6661

lbeaudet@groupeafer.com

En cette qualité, la Responsable agit à titre de répondant auprès de l'Autorité, voit à ce que les employés du cabinet soient formés et informés en vue de l'application conforme de la présente politique.

La responsable a également pour fonctions :

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant ;
- De transmettre les avis requis au plaignant ;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant ;
- De tenir un registre des plaintes ;
- De transmettre un rapport biannuel à l'Autorité ;
- Remettre une copie de cette politique à tout nouveau personnel du Cabinet.

Pour qu'elle soit recevable, une plainte doit être faite **par écrit** par le plaignant. Entre dans la catégorie de **l'écrit**, une poursuite judiciaire instituée par le plaignant.

Définition de plainte

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

- Un reproche à notre endroit ou à l'endroit d'un de nos employés ou courtiers ;
- L'identification d'un préjudice réel ou potentiel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ;
- 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.

Pour qu'une plainte soit recevable, elle ne doit pas nécessairement être faite par écrit par le client. Si elle est verbale, il appartient au cabinet de la noter par écrit. Elle peut revêtir la forme d'une simple lettre, d'une poursuite judiciaire ou d'une enquête en vue d'une plainte disciplinaire.

Réception de la plainte

Sur réception de la plainte...

La plainte doit être faite par écrit à notre bureau central :

Madame Louise Beaudet

Vice-présidente

Le Groupe AFER Ltée

1255, rue University, bureau 920

Montréal (Québec) H3B 3W4

Téléphone (514) 510-6661,

Sans frais 1 977 715-6661

Télécopieur (450) 715-1210

Courriel : lbeaudet@groupeafer.com

Tout courtier ou employé du cabinet qui est saisi d'une plainte doit immédiatement la référer, dès sa réception, à la personne responsable de l'application de la présente politique tel que mentionné au chapitre 2

La personne responsable accuse réception de la plainte dans les 5 JOURS OUVRABLES. On doit trouver les informations suivantes sur l'accusé réception :

- Une copie de la présente politique ;
- Une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au Cabinet et la demande de mesure corrective ;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte ;
- Si la plainte est incomplète il faut envoyer un avis mentionnant la nécessité de transmettre au responsable les informations complémentaires dans les 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, à l'expiration d'un délai de un mois de la réponse finale du Cabinet, sans dépasser une période d'un an

de la réception de cette réponse, le transfert de son dossier à l'Autorité. L'avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si elle le juge opportun et si les parties y consentent ;

- L'information au plaignant à l'effet que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit par lequel une tierce partie (le médiateur) intervient auprès des parties en cause pour les aider à parvenir à un accord satisfaisant ;
- L'information au plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre le Cabinet devant les tribunaux de droit civil.

Création du dossier de la plainte

Sur réception de la plainte

Toute plainte reçue doit être consignée dans un dossier distinct.

Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, comprenant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du Cabinet, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée) ;
- Copie de l'accusé de réception envoyé au plaignant ou la demande de précisions ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien) ;
- La copie de la réponse finale, écrite et motivée qui a été transmise au plaignant.
- Copie de tout document que le plaignant fait parvenir à la Responsable.

Traitement d'une plainte

À la réception d'une plainte, la Responsable identifiée au chapitre 2 effectue une enquête.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai d'un mois 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.

Chapitre

7

Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut requérir que nous transférons son dossier à l'Autorité.

Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.

Le dossier transféré sera composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Chapitre

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 à la personne responsable.

Doit être inscrite à ce registre, toute plainte formulée et correspondant à la définition du chapitre 3.

Chapitre

9

Rapport biannuel

Conformément à la loi, le cabinet a l'obligation de déclarer, deux fois par an à l'AMF, les plaintes reçues.

La Responsable devra transmettre à l'AMF un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues selon les catégories définies dans le registre mis en place, et ce, deux fois par année, soit au plus tard le 30 juillet pour les données collectées entre le 1er janvier et le 30 juin et, au plus tard le 31 janvier pour les données collectées au cours de la période du 1er juillet au 31 décembre.

Chapitre

10

Avis aux courtiers et autres employés du Cabinet

La Responsable veille à ce que les courtiers, les experts en sinistres 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.

Chapitre

11

Entrée en vigueur

La présente politique prend effet le 1^{er} novembre 2006 conformément à la loi.