

## **Résumé<sup>1</sup> de la politique<sup>2</sup> de traitement des différends et des plaintes**

### **But de la politique**

Le but de la présente politique de traitement des différends et des plaintes est de mettre sur pied une procédure gratuite, simple et équitable afin d'en effectuer le traitement.

Elle vise notamment à identifier la personne responsable du traitement, d'encadrer la réception des plaintes et le traitement de celles-ci, et le cas échéant la transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers, ci-après appelé « Autorité ».

### **Personne responsable**

La personne responsable de l'application de la présente politique au sein d'Assursolution est Catherine Li, courtier en assurance de dommages des particuliers et soutien à la direction.

Dans le cadre de la politique, elle a entre autres pour fonctions:

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception d'une plainte;
- D'effectuer l'analyse des différends et des plaintes dans un délai raisonnable (notons que la personne responsable peut déléguer cette tâche tout en assurant la supervision celle-ci);
- De statuer sur la conclusion de l'analyse et d'en informer le plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De déclarer les plaintes deux fois par année à l'Autorité, par le biais du système prévu à cet effet.

### **Réception de la plainte**

Le consommateur ou le client de d'Assursolution qui désire porter plainte peut le faire, verbalement ou par écrit, en s'adressant à la personne responsable :

- Par la poste : 4001, Crémazie Est, bureau 100, Montréal, QC H1Z 2L2
- Par téléphone : 514-276-0000 ou 514-827-2966
- Par courriel : [cli@racinechamberland.com](mailto:cli@racinechamberland.com)

---

<sup>1</sup> La version complète de la politique sera transmise sur demande au responsable de l'application de celle-ci.

<sup>2</sup> Assursolution est un cabinet partenaire de Racine & Chamberland Inc.

## **Traitement d'une plainte**

Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression, verbale ou écrite, d'au moins un des éléments ci-après, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision.

Elle doit contenir l'un des éléments suivants :

- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur et les détails des faits reprochés, dates et autres informations nécessaires pour faire une analyse du dossier.
- Un reproche à l'endroit du cabinet, d'un représentant ou d'un employé.
- La demande d'une mesure correctrice.

Dès la réception d'une plainte, la personne responsable du traitement des plaintes transmettra un accusé réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte. Elle effectuera une analyse impartiale dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder 90 jours ouvrables, suivant la réception de la plainte et des éléments nécessaires à son analyse.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information sera transmis au plaignant. Ce dernier devra fournir les renseignements nécessaires avant que l'analyse du dossier puisse reprendre ou se poursuivre.

Le traitement de la plainte doit être effectué de façon impartiale et dans un délai raisonnable, qui ne devrait pas excéder 90 jours suivant la réception de la plainte. Ce délai devrait être respecté, peu importe les différents niveaux de traitement impliqués.

## **Transmission à l'autorité**

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut demander à la personne responsable de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.

Adresse à utiliser pour le transfert :

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS  
Place de la Cité, tour Cominar 2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1

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

Le transfert doit être effectué à l'Autorité dans les 30 jours de la demande du plaignant.

**Date d'entrée en vigueur de la politique:** 2022-02-01