

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DE LEMIEUX ASSURANCES (PROCÉDURE CLIENT)

But de la politique

Notre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite pour notre clientèle afin de s'assurer du traitement des plaintes reçues par LEMIEUX ASSURANCES, ci-après appelé « le cabinet ». Notre cabinet souhaite prendre en charge toutes insatisfactions communiquées par sa clientèle dans l'objectif de satisfaire sa clientèle tout en respectant le cadre légal auquel notre cabinet est assujéti.

Responsable des plaintes

François Côté, agit à titre de répondant pour notre cabinet auprès de l'Autorité des marchés financier (l'Autorité) et voit à la formation du personnel de l'entreprise. Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique tout en veillant à son application.

Plainte

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

- un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Insatisfaction ou préoccupation à adresser

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'inscrit et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

En premier lieu, LEMIEUX ASSURANCES encourage tout plaignant à communiquer avec son représentant ou avec le service à la clientèle, par téléphone (1 (800) 835-0939 POSTE 1243) ou par courriel à l'adresse suivante Fcote@lemieuxassurances.com .

Comment porter plainte?

Le plaignant qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante ou par courriel:

LEMIEUX ASSURANCES
1610 ALPHONSE DESJARDINS, BUREAU 300
LÉVIS, QUÉBEC
G6V 0H1
Tel: 1 (800) 835-0939 POSTE 1243
Courriel : Fcote@lemieuxassurances.com

En mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

Réception de la plainte

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.

Le responsable **doit accuser réception** de la plainte dans un délai de **10 jours ouvrables suivant la réception**.

Traitement d'une plainte

Dès réception de la plainte, LEMIEUX ASSURANCES doit enclencher son processus de traitement d'une plainte. Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les **30 jours** suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de **5 jours ouvrable**, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

Dossier de 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 éléments de la plainte
 1. Le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome;
 2. Le préjudice réel ou potentiel;
 3. La mesure corrective demandée);
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Réponse finale (avant l'échéance du délai de 30 jours)

Le plaignant doit recevoir la réponse écrite, finale et motivée du cabinet. Le plaignant pourra accepter ou refuser, par réponse écrite au cabinet, et demander le cas échéant un transfert de son dossier à l'Autorité. Advenant l'absence de réponse de la part du plaignant dans un délai de **5 jours ouvrable**, la plainte sera considérée abandonnée.

Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander au responsable, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'Autorité. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels en notre possession demeure la responsabilité de LEMIEUX ASSURANCES.

Entrée en vigueur

Cette politique est effective et fut révisée le 2022-06-27 14:32

MODELE : FORMULAIRE DE PLAINTE

TÉLECHARGER LE FORMULAIRE DE PLAINTE (OFFICIEL AMF)



https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf