

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

INTEGRA
ASSURANCES

CABINET D'ASSURANCES DE DOMMAGES ET DE SERVICES FINANCIERS

Dernière mise à jour : 2022-10-04 01:56

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

AFIN DE FAVORISER LA BONNE MARCHÉ DU CABINET, LA DIRECTION S'EST DOTÉE D'UNE POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENTS DES DIFFÉRENDS. CETTE DEMARCHE A POUR OBJECTIF DE TRAITER DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE TOUTES LES PLAINTES OU DIFFÉRENDS D'UN CLIENT ENVERS LE CABINET OU UN DES CES EMPLOYÉS.

LE CABINET A NOMMÉ SON PRÉSIDENT, MR ANLY CHARLES COMME RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE. EN PREMIER LIEU, IL IMPORTE DE DÉFINIR CE QU'ON ENTEND PAR PLAINTÉ.

1. 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 les plaintes reçues par INTEGRA ASSURANCES, ci-après appelé « le cabinet ».

Notre cabinet souhaite prendre en charge toutes insatisfaction communiquée par sa clientèle dans l'objectif de satisfaire sa clientèle tout en respectant le cadre légal auquel notre cabinet est assujetti.

Dans cette optique, la politique vise notamment à encadrer :

1. la réception des plaintes,
2. la transmission de l'accusé de réception, SR
3. la création du dossier de plainte,
4. la transmission de ce dossier à l'Autorité
5. la compilation des plaintes en vue de l'élaboration
6. la transmission d'un rapport deux fois par année à l'Autorité par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP). [accéder à ce système](#)

2. Personne responsable

Monsieur ANLY CHARLES agit à titre de répondant pour notre cabinet auprès de 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.

Le responsable a également pour fonctions :

- i) de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- ii) de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- iii) de transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

3. AMF – Informations et date de Production¹

AVIS

Les **déclarations de plaintes des assureurs** doivent maintenant être effectuées par le biais de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CCRRA, et ce, au plus tard le 1^{er} mai de chaque année.

Rappel des dates de déclaration

| Période du : | Déclaration : |
|--|----------------------------|
| 1 ^{er} juillet au 31 décembre | Au plus tard le 30 janvier |
| 1 ^{er} janvier et le 30 juin | Au plus tard le 30 juillet |

4. 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.

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.

¹ <https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/traitement-des-plaintes/vos-obligations-en-matiere-de-traitement-des-plaintes/#c8415>

5. Réception de la plainte

5.1. Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit ou par courriel à l'adresse suivante :

Nom du responsable du traitement des plaintes:

| | |
|-------------------|--|
| Nom du Cabinet : | INTEGRA ASSURANCES |
| Nom, Prénom : | ANLY CHARLES |
| Adresse cabinet: | 8391 rue St-Denis |
| Ville: | Montréal |
| Province : | Québec |
| Code Postal: | H2P 3G4 |
| Téléphone /poste: | (514) 564-4855 |
| Courriel : | acharles@integraassurances.com |

5.2. Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique.

5.3. Le responsable **doit accuser réception** de la plainte dans un délai raisonnable, soit **dans les 5 jours ouvrables suivant la réception**.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant :
 1. le préjudice subi ou potentiel,
 2. le reproche fait à l'inscrit
 3. la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- 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 ouvrables**, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
 - A noter que le délai de traitement du dossier de plaintes est de **30 ouvrables**, une fois que la plainte comprend toutes les informations requises.
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également

mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;

- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.
- une mention au plaignant indiquant que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit par lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à des accords satisfaisants.

6. Constitution du dossier de la plainte

6.1. Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.

6.2. Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- 6.2.1. la plainte du plaignant, comprenant l'un des trois éléments d'une plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du courtier ou de l'employé, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- 6.2.2. le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien);
- 6.2.3. une copie de la réponse finale et motivée du cabinet qui a été transmise par écrit au plaignant.

7. Traitement d'une plainte

Dès sa réception, **l'inscrit doit enclencher son processus de traitement d'une plainte.**

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les **30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.**

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

8. 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 à l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère 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 demeure la responsabilité de l'inscrit.



Le 25 mai 2007, l'Autorité a émis une directive à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant. Cette directive mentionne que l'Autorité n'exige plus des cabinets comportant un seul représentant et des représentants autonomes assujettis à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la production d'un rapport **dans le cas d'absence de plaintes**. Cependant, dès la réception d'une plainte, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies.

9. Entrée en vigueur

La présente politique a été révisée par le cabinet en date du 2020-06-15

**POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES,
COMMUNIQUEZ AVEC LE CENTRE D'INFORMATION DE L'AUTORITÉ :**

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873 3090
Courriel : information@lautorite.qc.ca