

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DE abc stratégies d'assurance inc.

1. BUT DE LA POLITIQUE

Le but de la présente politique est de mettre sur pied une procédure équitable de toutes les plaintes reçues par abc stratégies d'assurance (ci-après, le « **Cabinet** »).

La politique vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et des avis à l'auteur de la plainte, la création du dossier de plainte ainsi que la transmission de ce dossier aux Autorités réglementaires concernées.

2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Responsable du traitement des plaintes (ci-après le « **Responsable** ») de l'application de la politique agit à titre de répondant auprès des Autorités réglementaires concernées et voit à la formation des membres du personnel de l'entreprise, et ce, sous sa supervision fonctionnelle.

Le Responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

3. DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Aux fins de la politique, constitue une plainte à l'égard du Cabinet, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- Elle exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits offerts par le Cabinet;
- Elle lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle; et
- Elle exprime une attente, explicite ou non, que des mesures soient prises par le Cabinet pour remédier à la situation.

Ne constituent toutefois pas une plainte les demandes et les communications suivantes :

- Un commentaire ou une rétroaction;
- Une demande de renseignements ou de document à propos d'un produit ou d'un service;
- Une demande d'indemnité ou une réclamation d'assurance;
- Une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels concernant le client (ces demandes doivent être traitées conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*);
- Une demande pour corriger une erreur administrative.

4. PROCÉDURE À SUIVRE POUR SOUMETTRE UNE PLAINTE

Voici les étapes à suivre lorsqu'un client désire soumettre une plainte :

1. Communiquer son insatisfaction ou reproche directement au Cabinet par l'une des façons suivantes :
 - a. En transmettant un écrit par courriel bruno.croteau@cabn.net; ou
 - b. En transmettant un écrit par la poste [Responsable du traitement des plaintes, Nom abc stratégies d'assurance, 770 place des taillis, mascouche, J7K 0L4 Qc

En support à son insatisfaction ou reproche, fournir tous les documents qui pourraient s'avérer nécessaires à l'analyse de celle-ci.
2. Communiquer son insatisfaction ou reproche directement à l'Autorité des marchés financiers (ci-après « **AMF** ») en utilisant le formulaire de plainte disponible sur son site Internet : lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf

5. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Toute plainte en lien avec le Cabinet doit, dès sa réception, être transmise au Responsable de l'application de cette politique.

Dans les 10 jours suivant la réception de la plainte, le Responsable en accusera réception.

L'accusé de réception contiendra les renseignements suivants :

- Le code d'identification du dossier de plainte;
- La date de réception de la plainte par le Cabinet;
- Les moyens permettant à l'auteur de la plainte d'obtenir de l'information concernant le traitement de celle-ci;
- Le délai anticipé pour le traitement de la plainte, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- Un lien hypertexte permettant d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ou une copie de celle-ci.

6. CRÉATION D'UN DOSSIER DE PLAINTÉ

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct pour le Cabinet et il doit notamment contenir les documents et renseignements suivants :

- La plainte;
- Une copie de l'accusé de réception préalablement transmis à l'auteur de la plainte;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale à l'auteur de la plainte, écrite et motivée.

7. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Dès la réception d'une plainte, le Responsable débute le processus de traitement. Il doit :

- Documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier pour celle-ci;

- Transmettre à l'auteur de la plainte un accusé de réception, et ce, dans les 10 jours qui suivent sa réception, tel que mentionné précédemment à la section 5 ;
- Communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale à l'auteur de la plainte;
- Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale à l'auteur de la plainte;
- Dans le cas où une offre visant à régler une plainte est présentée à l'auteur de la plainte, lui accorder un délai raisonnable pour évaluer cette offre et y répondre;
- En cas d'entente avec l'auteur de la plainte, y donner suite au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre ou, lorsque l'intérêt de l'auteur de la plainte le justifie, à l'intérieur de tout autre délai convenu avec ce dernier;
- Répondre aux échanges additionnels avec l'auteur de la plainte, notamment pour permettre à ce dernier de soumettre, s'il y a lieu, de nouveaux faits pertinents, pour répondre à ses questions ou pour assurer le suivi de ses commentaires, et ce, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de mesures à prendre relativement à la plainte.

Toutefois, si l'auteur de la plainte refuse ou néglige de fournir au Responsable la documentation requise au traitement de sa plainte, le Responsable lui enverra une lettre mentionnant un délai de grâce et à la suite de l'expiration de celui-ci, une réponse finale lui sera envoyée en tenant compte des informations au dossier.

8. TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS – OU AUTRES AUTORITÉS RÉGLEMENTAIRES CONCERNÉES

Si l'auteur de la plainte n'est pas satisfait de la réponse finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander de faire examiner celle-ci par l'AMF (ou tout autre autorité réglementaire s'appliquant à sa province de résidence), et ce, en tout temps.

Le Cabinet doit transmettre le dossier de plainte à l'AMF selon les modalités prévues sur son site Internet et dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'AMF.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025.

10. POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Autorité des marchés financiers (pour les résidents du Québec seulement) :

Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 4C1

Téléphone :

- Montréal : 514 395-0337
- Québec : 418 525-0337
- Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Télécopieur : 1 877 285-4378

Courriel : plaintes@lautorite.qc.ca

Site Internet: lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte

Ombudsman en assurance de personnes (pour l'ensemble des résidents du Canada) :

2 Bloor St. West
Suite 700
Toronto (Ontario) M4W 3E2

Téléphone :

- Montréal : 514 282-2088
- Toronto : 416 777-9002
- Numéro sans frais : 1 888 295-8112

Site Internet : oapcanada.ca