

Politique de traitement des plaintes de Avantage Assurance Québec

But de la politique

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues.

Cette politique explique notre processus de traitement des plaintes.

Le responsable des plaintes

Les membres du service à la clientèle est responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues par sont traitées conformément à la présente politique.

La direction agit à titre de répondante auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et s'assure de la formation de notre personnel. La personne assignée au dossier est responsable de transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

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

Plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à notre endroit;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
- la demande d'une mesure corrective.

Insatisfaction ou préoccupation

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de notre cabinet, ne constitue pas une plainte.

En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec son représentant ou avec le service à la clientèle, par téléphone 819-253-3333 poste 414 ou par courriel à l'adresse suivante : info@avantageassurancequebec.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 :

- Avantage Assurance Québec – Service Client
- 1001 rue Bernier, Drummondville, Québec, J2C 6T5
- 819-253-3333

Ou bien par courriel à l'adresse suivante : info@avantageassurancequebec.com en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

Ou bien via notre site Internet dans la section commentaire se retrouvant à la page Nous Joindre.

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 raisonnable, soit dans les 2 jours ouvrables suivant la réception.

Traitement d'une plainte

Dès réception de la plainte, notre cabinet 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 2 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.

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 (le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome; le préjudice réel ou potentiel; 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.

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 nous demander, 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 notre responsabilité.