

# Politique de traitement des plaintes

## But de la politique

Selon la législation en vigueur, « tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées ».

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 le responsable du 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.

Le responsable désigné du cabinet auprès de l'AMF veille à ce que les courtiers et autres employés du cabinet prennent connaissance de l'énoncé de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et en aient un exemplaire à disposition.

# Plainte

## A) ÉCRIT

Pour qu'elle soit recevable, une plainte doit être faite PAR ÉCRIT par le plaignant. Entre dans la catégorie de l'écrit, une poursuite judiciaire instituée par le plaignant.

## B) CONTENU

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.

## C) INSATISFACTION OU PRÉOCCUPATION

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 l'absence des éléments précédemment mentionnés, notre cabinet s'assurera d'également résoudre toutes insatisfactions ou préoccupations qui lui sont adressées.

## D) RÉCLAMATION

Si la plainte répond à la définition d'une « réclamation » visée par la police d'assurance responsabilité professionnelle du cabinet, la procédure suivie sera alors la suivante :

- Le cabinet transmet au responsable des plaintes et des réclamations responsabilité professionnelle du cabinet, la plainte écrite reçue du plaignant et demande à l'assureur de confirmer qu'il communiquera lui-même avec ce client pour traiter cette plainte;
- Le responsable des réclamations transmettra l'avis à l'assureur responsabilité professionnelle et doit aussi préciser que si celui-ci, dans les 10 jours ouvrables, ne communique pas avec le cabinet pour confirmer qu'il traitera la plainte, alors le cabinet prendra lui-même en charge le traitement de cette plainte;

# Responsable des plaintes

Le responsable du cabinet, 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.

Coordonnées de l'équipe responsable des plaintes chez Soplex Solutions d'assurance :

Courriel : [plainte@soplex.ca](mailto:plainte@soplex.ca)

## 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 du cabinet ou par courriel: [plainte@soplex.ca](mailto:plainte@soplex.ca)

Il est recommandé d'utiliser le formulaire de plainte MODÈLE de l'AMF afin que la plainte soit remplie conformément.

TÉLECHARGEZ LE FORMULAIRE MODELE DE L'AMF (OFFICIEL AMF)

[https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte\\_formulaire-plainte-fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf)