PROXIMA
Cabinet en assurance de dommages et services financiers

POLITIQUE[1] DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS

But de la politique

Le but de la présente politique de traitement des plaintes et des différends est de mettre sur pied une procédure gratuite, simple et équitable afin d'en effectuer la prise en charge rapidement et le traitement dans les meilleurs délais.

Elle vise notamment à identifier la personne responsable du traitement, de fournir les renseignements utiles pour effectuer une plainte, d'encadrer la réception des plaintes et le traitement de celles-ci, et le cas échéant la transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers, ci-après appelé « Autorité ».

Aussi, la politique s'applique, peu importe, la nature des activités qui génère une plainte ou un différend, que ce soit notamment pour les activités de gestion en général, de distribution de produits ou de services en assurance ou de la protection des renseignements personnels.

Personne responsable

La personne responsable de l'application de la présente politique est Kim Chabot.

Dans le cadre de la politique, elle a entre autres pour fonctions de:

- Faire parvenir un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception d'une plainte.
- D'effectuer l'analyse des plaintes et des différends dans un délai raisonnable (notons que la personne responsable peut déléguer cette tâche tout en assurant la supervision celle-ci).
- Statuer sur la conclusion de l'analyse et d'en informer le plaignant.
- Transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant.
- Tenir un registre des plaintes.
- Déclarer les plaintes à l'Autorité, par le biais du système prévu à cet effet.

Notre responsable du traitement des plaintes veille au traitement équitable des plaintes que nous recevons et au respect et à la mise en œuvre de notre politique au sein du cabinet, notamment pour que :

- Notre direction et notre personnel connaissent et appliquent notre politique de traitement des plaintes.
- Nos clients puissent facilement obtenir de l'information sur la manière dont nous traitons les plaintes ou sur le traitement de leurs plaintes.
- Notre personnel effectue les suivis nécessaires au bon traitement des plaintes de nos clients.
- La personne chargée du traitement d'une plainte a les compétences pour traiter la plainte qui lui est assignée.
- Chaque plainte soit traitée de façon objective et que son traitement prenne en compte les intérêts du client.

Comment formuler une plainte

[1] Un résumé de la politique est disponible sur le site Internet du cabinet.

Le consommateur ou le client qui désire porter plainte peut le faire, verbalement ou par écrit, en s'adressant à la personne responsable ou à l'un de nos représentants :

- Par la poste : 3355 boul Grande-Allée, Boisbriand, Qc, J7H1H5
- Par téléphone :450-818-9903
- Par courriel : france.guilbault@sfproxima.com

Le consommateur ou le client peut également utiliser le formulaire que l'Autorité rend disponible :

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

Au besoin, la personne responsable peut offrir son assistance à formuler la plainte.

Traitement d'une plainte[2]

Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression, verbale ou écrite, de tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par le cabinet, qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue, notamment par la confirmation de la mise en place de mesures pour y remédier.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communications suivantes :

1° Une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert.

2° Une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1).

3° Une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance.

4° Une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture.

5° La communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

Une première manifestation d'insatisfaction de la part du consommateur, écrite ou non, ne constitue pas une plainte lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'inscrit.

Cependant, à titre indicatif, si le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes, il s'agit alors d'une plainte.

Le plaignant doit fournir ses coordonnées complètes, notamment :

- Nom et prénom du plaignant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel

Dès la réception d'une plainte, la personne responsable du traitement des plaintes transmettra un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte.

[2] Cette section contient des notions provenant du Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier qui entrera en vigueur le 1er juillet 2025.

Assignation d'une plainte

Les plaintes sont prises en charge par notre responsable du traitement des plaintes ou assignées à une personne sous sa supervision. Certaines plaintes peuvent être prises en charge par une autre personne, par exemple par un de nos représentants ou par notre personnel administratif.

Nous tenons compte de certains facteurs pour déterminer qui va traiter la plainte, dont :

- La complexité de la plainte.
- Les compétences de la personne qui va traiter la plainte, incluant ses connaissances, sa formation et son expérience professionnelle.
- La charge de travail de la personne qui va traiter la plainte.

Dans tous les cas, nous veillons à ce que cette personne traite chaque plainte conformément à notre politique de traitement des plaintes et nous nous assurons qu'elle a accès à toute l'information nécessaire pour la traiter.

Analyse d'une plainte

Une analyse de façon juste, objective, impartiale et tenant compte des intérêts de l'auteur de la plainte sera effectuée dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder 60 jours ouvrables, suivant la réception de la plainte et des éléments nécessaires à son analyse. Une réponse finale écrite sera transmise au plaignant pour l'informer du résultat de l'analyse.

Le délai de 60 jours doit être respecté, peu importe les différents niveaux de traitement impliqués. Un prolongement du délai est permis lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient. La réponse finale écrite devra alors être transmise dès que possible, mais au plus tard le 90e jour suivant la réception de la plainte.

Advenant qu'une offre de règlement soit transmise au plaignant, la réponse finale doit contenir l'information sur le délai de réponse attendue du plaignant. Le délai accordé doit être raisonnable afin de permettre au plaignant d'analyser l'offre et d'y répondre. Dans le cas d'une entente, le responsable du traitement des plaintes doit veiller à y donner suite dans les 30 jours qui suivent ou selon le délai convenu à l'entente.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut cependant arriver que la personne qui fait l'analyse de la plainte constate que le traitement est plus long ou complexe que prévu et détermine qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours.

Les raisons suivantes peuvent justifier de prolonger le délai :

- Des circonstances hors de notre contrôle retardent le traitement de la plainte, par exemple lorsque l'analyse de la plainte requiert la réception de documents provenant d'un tiers, comme un relevé ou un rapport.
- Des circonstances exceptionnelles se présentent et justifient un prolongement de la période d'analyse de la plainte. Par exemple, si nous voyons notre volume de plaintes augmenter de façon importante après une catastrophe naturelle.

Dans ce cas, la personne qui analyse la plainte en avise le client par écrit au plus tard à la date où la réponse devait lui être communiquée.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information transmis au plaignant. Il devra fournir les renseignements nécessaires avant que l'analyse du dossier puisse reprendre ou se poursuivre.

Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir aux clients une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à la satisfaction d'un client lorsqu'il accepte la solution que nous lui proposons pour résoudre sa plainte ou que les explications que nous lui fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, ces plaintes peuvent notamment être prises en charge par un membre de notre service à la clientèle. De plus, il n'est pas requis de transmettre au client un accusé de réception écrit ou une réponse finale écrite. La personne qui traite la plainte peut le faire verbalement, par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

La personne qui traite la plainte doit, pour chaque plainte :

- Informer le client de la réception de sa plainte et de son droit de demander le transfert de son dossier à l'Autorité (dans un délai de 10 jours).
- Lui communiquer notre réponse et la solution que nous proposons pour résoudre sa plainte (dans un délai de 20 jours).

Ces échanges peuvent être résumés dans un document consigné au dossier du client. Il en est de même pour la plainte ainsi que pour les renseignements utilisés dans le cadre du traitement de la plainte et de son règlement.

Si nous constatons que la plainte ne peut être résolue à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours, nous en informons le client par le biais d'un avis écrit qui lui est communiqué avant l'expiration de ce délai.

Lorsque la plainte concerne un autre intervenant

Au cours de l'analyse de la plainte, si nous constatons que la plainte vise un autre intervenant, nous :

- En informons le client.
- Lui expliquons dans quelle mesure la plainte concerne cet intervenant.
- Lui fournissons les coordonnées si nous y avons accès.
- L'invitons à déposer également sa plainte auprès de l'autre intermédiaire ou assureur (sans la retirer pour notre cabinet).

Lorsque la plainte peut affecter d'autres clients

Si, au cours de l'analyse de la plainte d'un client, nous constatons que les faits soulevés peuvent entraîner des répercussions sur d'autres clients, nous prenons les mesures à notre disposition pour corriger la situation pour l'ensemble de nos clients.

L'analyse des plaintes versus l'amélioration de nos pratiques

Annuellement, le responsable des plaintes effectue une reddition de compte à nos dirigeants des plaintes que nous avons reçues. Nous communiquons à nos dirigeants :

- Le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que nos réponses à ces plaintes.
- Les causes communes aux plaintes traitées et les situations problématiques qui sont ainsi révélées.
- Les difficultés liées à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique.

Nous utilisons ces renseignements afin de cibler les problématiques récurrentes qui pourraient être mises en évidence, identifier les pistes d'améliorations possibles et recommander les mesures correctives qui s'imposent. Les dirigeants se chargent ensuite de la mise en place des recommandations.

Nos responsabilités

Tout représentant ou employé du cabinet qui reçoit une plainte doit la transmettre sans délai aux personnes chargées du traitement des plaintes. Il doit collaborer au traitement de toute plainte et fournir les documents ou les renseignements qui sont nécessaires au traitement de la plainte.

La personne chargée de traiter la plainte ne doit pas le faire si elle n'est pas en mesure de la traiter de façon objective. Elle doit s'assurer d'avoir les compétences ou les connaissances nécessaires pour traiter la plainte et, au besoin, elle doit solliciter le soutien des personnes qui peuvent l'aider à assurer le traitement de la plainte.

Nous nous assurons que notre politique soit connue de l'ensemble de notre personnel et que chacun soit informé de ses responsabilités.

Nous élaborons les procédures et mettons en place les processus nécessaires au traitement des plaintes que nous recevons et nous veillons à la formation de notre personnel chargé du traitement des plaintes. Nous désignons un responsable du traitement des plaintes après nous être assuré qu'il a les compétences nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités. Nous nous assurons que notre personnel et nos dirigeants collaborent au traitement des plaintes.

Registre et dossier des plaintes

Le cabinet doit tenir un registre des plaintes et y consigner sans délai toutes les plaintes qu'il reçoit. Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct comportant notamment les éléments suivants :

- Une description de la plainte reçue.
- Une copie de l'accusé de réception transmise au plaignant.
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse, les documents l'appuyant et la réponse finale au plaignant).
- Tous les éléments d'informations relatifs à la plainte.
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Le dossier de plainte ainsi que le registre doivent être tenus à jour et être constitués de façon que les documents et renseignements qui y sont contenus le soient sous une forme précise et compréhensible pour toute personne pouvant y avoir accès.

Transmission à l'Autorité

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut demander à la personne responsable de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.

Adresse à utiliser pour le transfert :

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
Place de la Cité, tour Cominar
2640 boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Le dossier transféré à l'Autorité doit être composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Le transfert doit être effectué à l'Autorité dans les 15[3] jours de la demande du plaignant.

Lien vers le formulaire de l'Autorité :

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

Déclaration des plaintes

Le cabinet doit déclarer annuellement à l'Autorité les plaintes reçues d'un consommateur ou d'un client au cours de la période visée, soit du 1er janvier au 31 décembre.

Le cabinet, qui n'a reçu aucune plainte au cours de la période, doit déclarer le fait qu'il n'en a reçu aucune.

Le processus de saisie et de déclaration des plaintes est accessible par les services en ligne (SEL) de l'Autorité dans la section « Rapport de plaintes ».

Lien vers le site de déclaration : https://lautorite.qc.ca/professionnels/services-en-ligne

La période de déclaration de plaintes est du 1er mars au 1er mai de chaque année, pour déclarer les plaintes reçues entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année précédente.

Date d'entrée en vigueur de la politique : 06-2025

[3] Pourrait être 30 jours jusqu'au 30 juin 2025.