



## POLITIQUE RELATIVE À L'EXAMEN DES PLAINTES ET AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS À L'INTENTION DU QUÉBEC

### Objectif de la politique

L'objectif de cette politique est de mettre en place une procédure d'examen équitable pour toutes les plaintes reçues par l'Agence d'Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc. Elle vise particulièrement à régir la réception des plaintes, l'envoi d'accusés de réception et d'avis aux plaignants, la création de dossiers de plainte, le cas échéant, le transfert de dossiers de plainte à l'[Autorité des marchés financiers](#) et la compilation des plaintes aux fins de la rédaction du rapport annuel et de son dépôt auprès de l'AMF.

### Personne responsable

Toutes les plaintes relatives à la conduite sur le marché doivent être immédiatement transmises au Service de la conformité de l'AAGFM, à l'attention de M. Pravish Nunkoo, à l'adresse : 5000, rue Yonge, bureau 800, Toronto (Ontario) M2N 7E9, téléphone : 647 790-1703, courriel : [pravish.nunkoo@transamerica.com](mailto:pravish.nunkoo@transamerica.com). Cette politique reflète le protocole relatif aux plaintes établi par l'[Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#) au sujet de l'examen des plaintes et du règlement des différends.

### Contrôle des plaintes

Le Service de la conformité s'assurera que cette politique est administrée correctement et que les procédures suivantes sont respectées :

- ▶ envoyer un accusé de réception de la plainte au plaignant ;
- ▶ envoyer les avis requis ;
- ▶ envoyer le dossier à l'AMF, à la demande du plaignant ;
- ▶ maintenir un registre central des plaintes ;
- ▶ déposer un rapport annuel auprès de l'AMF.

### Définition de la plainte

Aux fins de cette politique, une plainte est une expression de mécontentement qui comprend l'un des trois éléments suivants :

- ▶ un reproche contre la personne réglementée (p. ex. l'assureur, l'AAGFM, l'agent) ;
- ▶ l'identification d'un préjudice réel ou éventuel qu'un client a subi ou pourrait subir ;
- ▶ une demande de mesures correctives.

Une intervention de premier niveau consistant en une communication d'un client qui est une démarche informelle visant la correction d'un problème particulier n'est pas une plainte, pourvu que le problème soit traité dans le cadre des activités habituelles et sans que le client ait à demander le transfert de la plainte. Ces activités comprennent un service initial et des questions administratives.

### Réception de la plainte

Le Service de la conformité doit accuser réception de la plainte transférée **dans un délai de cinq (5) jours ouvrables**. L'accusé de réception devra comprendre au moins les renseignements qui suivent ci-après.

- ▶ Une description de la plainte reçue spécifiant le préjudice réel ou éventuel, le reproche contre la personne réglementée et la demande de mesure corrective.
- ▶ Le nom et les coordonnées de la personne responsable d'examiner la plainte.
- ▶ Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis indiquant que des renseignements supplémentaires doivent être envoyés dans les dix (10) jours, faute de quoi la plainte sera considérée comme ayant été abandonnée.
- ▶ Une copie du protocole relatif aux plaintes au Québec.
- ▶ Un avis informant le plaignant de son droit de demander le transfert de son dossier à l'AMF s'il est mécontent de la réponse ou de l'examen de sa plainte. L'avis doit également indiquer que l'AMF peut offrir une médiation si les parties l'acceptent.

Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement de conflit à l'amiable dans lequel une tierce partie (le médiateur) intercéde auprès des parties afin de les aider à atteindre un règlement satisfaisant.

### **Dossier de plainte**

Un dossier distinct sera créé pour chaque plainte reçue. De plus, un registre de plaintes distinct sera maintenu pour suivre toutes les plaintes. Le dossier devra comprendre les éléments suivants :

- ▶ la plainte écrite du plaignant, notamment les trois (3) éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'AAGFM, de l'assureur ou de l'agent, le préjudice réel ou éventuel et la mesure correctrice réclamée) ;
- ▶ le résultat du processus d'examen de la plainte (l'analyse et les documents à l'appui) ;
- ▶ une copie de la réponse finale de l'AAGFM, formulée par écrit et contenant les justifications de la réponse.

### **Examen des plaintes**

À la réception d'une plainte devant être signalée, le Service de la conformité doit mener une enquête. La plainte doit être examinée et une réponse finale doit être formulée par écrit et envoyée dans un délai raisonnable de quatre-vingt-dix (90) jours civils après la réception de tous les renseignements requis.

### **Transfert de dossier à l'Autorité des marchés financiers**

Si le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte par le Service de la conformité ou par le résultat de l'examen, il peut demander que le dossier de la plainte soit transféré à l'AMF en utilisant le [Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité des marchés financiers](#) ou en formulant la demande sous toute autre forme.

### **Déposer un rapport annuel**

Une fois par an, le Service de la conformité saisira les données relatives aux plaintes concernant les assurances sur les Services en lignes de l'AMF sous la section *Déclaration des plaintes*. Le Service de la conformité procédera ainsi, que des plaintes aient été reçues ou non au cours de l'exercice précédent.

La période pour déposer le rapport :

- ▶ au plus tard le 1<sup>er</sup> mai, pour les données recueillies entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'exercice précédent.

### **Mise à jour de la politique**

L'AAGFM révisé cette politique tous les deux ans.

Date de la dernière révision : le 31 janvier 2023.