

Politique de traitement des plaintes de règlement des différends du Groupe Jetté Assurances Inc.

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.

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- Un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un consommateur manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Cependant, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

Toutefois, les entreprises ne doivent pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire la plainte dans le rapport des plaintes.

Quant aux entreprises qui n'ont pas de structure de traitement des plaintes à plusieurs niveaux, elles doivent se considérer saisies d'une plainte lorsque l'insatisfaction du consommateur persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend par l'entreprise.

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 ou par courriel.

Personne responsable du traitement des plaintes :

Le plaignant qui désire porter plainte doit le faire par écrit à :

Assurance succ F.Belhumeur Ltée

À l'attention de Sylvie Guénette

153, rue Saint-Jacques

Saint-Jacques QC J0K 2R0

450-839-3911 poste 2292

sylvieg@groupejette.qc.ca cc à jlarocque@assurances.ca

en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

Les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte :

- Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes;
- Transmettre un accusé de réception au plaignant accompagné de l'avis;
- Création d'un dossier distinct pour chaque plainte;
- Transmettre le dossier à l'Autorité, à la demande du plaignant;
- Maintenir un registre des plaintes;
- Transmettre un rapport de plainte à l'Autorité une fois par année.

Traitement d'une plainte

Dès réception de la plainte, le responsable enclenche le 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 30 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.

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.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du cabinet.

Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le 31 mai 2023.