

Politique de traitement des plaintes et différends GFM (GROUPE FINANCIER MAESTRO)

But de la politique

Le but de cette politique est de se conformer à la réglementation du secteur de l'assurance de Personnes et de répondre d'une manière professionnelle aux attentes du public en termes de traitement des plaintes et de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues par GFM (GROUPE FINANCIER MAESTRO) Inc.. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et des avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée « AMF ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission des rapports à l'AMF.

Procédure

Le responsable

Le responsable de l'application de la politique, Mario Couture Président, agit à titre de répondant auprès de l'AMF. Il voit à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions de :

- Faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- Transmettre les avis requis au plaignant;
- Transmettre le dossier à l'AMF ou au SCAD, sur demande du plaignant;
- Tenir un registre des plaintes;
- Transmettre un rapport annuel à l'AMF.

Plainte

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de Groupe Financier Maestro.;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

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 Groupe Financier Maestro Inc. et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

Pour être recevable, une plainte doit être faite par écrit, par le plaignant.

Réception de la plainte

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

917 Mgr-Grandin bureau 200
Québec, QC G1V 3X8
ou plaintes@gfmaestro.ca

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables.

L'accusé de réception doit au moins contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à GFM et la demande de mesure correctrice;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de 30 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Une copie de la politique;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, à l'expiration du délai de 60 jours fixé pour l'obtention de la réponse finale de GFM, sans dépasser une période d'un an de la réception de cette réponse, le transfert de son dossier à l'AMF. L'avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlements des différends si elle le juge opportun et si les deux parties y consentent;
- Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant;
- Un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre GFM devant les tribunaux de droit civil.

Création du dossier de la plainte

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de GFM, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- Une copie de la réponse finale de GFM, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.

Traitement d'une plainte

Dès la réception d'une plainte, GFM doit effectuer une enquête. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'enquête, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et succinctement motivée.

Transmission du dossier à l'AMF ou au Service de conciliation en assurance de dommages

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut requérir de GFM le transfert de son dossier à l'AMF. Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de GFM

Création et maintien d'un registre

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique et sa mise à jour relèvera du responsable. Toute plainte correspondant à la définition de cette expression doit faire l'objet d'une inscription au registre et, plus particulièrement :

- Toute plainte écrite, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte;
- Toute poursuite judiciaire visée par la définition du mot *plainte*;
- Toute plainte adressée au Conseil de vérification et de déontologie, dans le cas des coopératives de services financiers.

Entrée en vigueur

La date d'entrée en vigueur de cette politique est le 1^{er} août 2013 *Source(s) légale(s)*
Loi sur la protection des renseignements personnels, art:103 à 103.1 ; politique type amf amfAMF