**Date d’effet :**

**Date de modification :**

***Dans la présente politique, le masculin est utilisé pour désigner des personnes dans le seul but de ne pas alourdir le texte.***

**But de la politique**

Le but de votre politique de traitement des plaintes est principalement de mettre en place un processus gratuit, impartial et équitable de traitement des plaintes des clients dans un délai raisonnable à compter de leur réception. Plus précisément, la politique de traitement des plaintes décrit **mon/notre** processus de surveillance de la réception des plaintes des clients, de surveillance des accusés de réception envoyés aux clients, de création d’un registre des plaintes et de recours à un tiers, si nécessaire, si l’insatisfaction d’un client persiste après les étapes régulières de résolution de la plainte.

**Définition d’une plainte**

Aux fins de la présente politique, une plainte est la formulation verbale ou par écrit d’une insatisfaction de la part d’un client qui n’est pas résolue et qui est signalée à **(nom de la personne responsable).**

Prendre des mesures informelles pour corriger un problème précis ne représente pas une plainte, pourvu que le courtier/conseiller en sécurité financière résolve le problème dans ses activités normales et que le client n’ait pas porté plainte.

**Personne(s) responsable(s)**

**(Nom)** est la personne responsable de l’application de la politique et le répondant à l’égard du client, d’un organisme de règlementation ou de tiers, s’il y a lieu, et les clients qui soumettent une plainte doivent pouvoir identifier facilement la personne responsable.

Il incombe à cette personne d’envoyer un accusé de réception au client, de former le personnel et de lui offrir l’information nécessaire pour se conformer à la politique de traitement des plaintes.

**Réception de la plainte**

Les clients qui souhaitent porter plainte doivent le faire par écrit et l’envoyer à notre bureau.

Nom de l’agence ou de l’agent :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse de courriel :

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte doit l’acheminer immédiatement à **(nom de la personne responsable)** qui est responsable de cette politique.

**Processus de résolution des plaintes**

* Parlez avec le client et/ou toute autre personne pour déterminer la nature de la plainte.
* Conservez un registre des plaintes qui devrait comprendre les éléments suivants au minimum :
  + Nom du client
  + Numéro du document ou de la police
  + Nom du conseiller
  + Date de la plainte (écrite ou verbale)
  + Réception de la plainte
  + Personne qui traite la plainte
  + Résumé de la plainte
  + Date à laquelle l’assureur et/ou l’AGA ont été avisés et leurs coordonnées, si applicable
  + Étapes de résolution
  + Déclaration de résolution
  + Date de résolution
* Répondez rapidement et professionnellement.
* Accusez réception de la plainte dans un délai de **(X)** jours ouvrables et conservez une copie de la première réponse pour le registre des plaintes.
* Documentez la série des évènements qui a mené à la plainte et conservez des copies dans le dossier du client.
* Si la plainte est en lien avec le service, faites les efforts nécessaires pour la résoudre.
* Avisez votre AGA et/ou votre assureur et déterminez les étapes que vous effectuerez. À ce niveau, l’AGA ou l’assureur pourrait vouloir s’occuper de la plainte lui-même.
* Assurez-vous d’envoyer un accusé de réception au client de votre bureau, de l’AGA ou de l’assureur, selon la personne qui traite la plainte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Registre des plaintes** | | |
| Récipiendaire de la plainte | |  |
| Date de la réception de la plainte | |  |
| Nom du plaignant | |  |
| Adresse du plaignant | |  |
| Numéro de téléphone du plaignant | |  |
| Adresse de courriel du plaignant | |  |
| Nom du conseiller | |  |
| Numéro de la police | |  |
| Date d’envoi de l’accusé de réception | |  |
| Date à laquelle le fournisseur de l’AEO a été avisé s’il s’agit d’une plainte concernant le comportement d’un conseiller | |  |
| Date à laquelle l’assureur et/ou l’AGA ont été avisés | |  |
| Coordonnées de l’assureur et/ou de l’AGA | |  |
| Résumé de la plainte : | | |
| Étapes de résolution : | | |
| Déclaration de résolution : | | |
| Date de résolution : |  | |