

Politique de traitement des plaintes

But visé par cette politique

Le but de cette politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité à la demande du plaignant et la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité.

Les coordonnées de la personne responsable

Cette personne applique la politique et agira à titre de répondant auprès du plaignant et de l'Autorité :

Mathieu Larouche

Téléphone : 418-728-3556 poste 4

Courriel : mlarouche@solusimple.ca

La définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considérée et traitée 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.

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.

En premier lieu, Solusimple Assurances encourage tout plaignant à communiquer avec son représentant ou avec la personne responsable des plaintes à l'adresse courriel suivante : info@solusimple.ca

Par contre, 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.

Le processus de traitement des plaintes

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit ou par courriel.

Par écrit :

SoluSimple Assurances
355, boulevard Saint-Joseph
Laurier-Station (Québec)
G0S 1N0

Par courriel :

mlarouche@solusimple.ca

En mentionnant comme objet : « Plainte ».

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique. Le responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception.

Traitement d'une plainte

Dès la réception de la plainte, SoluSimple Assurances doit enclencher son 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 dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issu de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

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

- La plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de la plainte :
 1. Le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome;
 2. Le préjudice réel ou potentiel;
 3. La mesure corrective demandée.
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'inscrit.

Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, il peut demander au responsable de transférer le dossier à l'Autorité des marchés financiers. Le dossier est transféré avec l'ensemble des éléments d'information relatif à la plainte.

La personne responsable de l'application de la politique tient à jour un registre de toutes les plaintes reçues.

Entrée en vigueur de la politique de traitement des plaintes : 1^{er} août 2019

Dernières mises à jour de la politique de traitement des plaintes : 1^{er} septembre 2023

Modèle de formulaire de plainte de l'AMF

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