



Assurance
Claude Marcoux inc.

TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PERSONNE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES CHEZ ASSURANCE CLAUDE MARCOUX INC.

- ☆ Sarah Lespérance
- ☆ Présidente
- ☆ slesperance@assuranceclaudemarcoux.ca

Avant de porter plainte, avez-vous discuté de votre insatisfaction avec votre courtier ? Pour être certain que votre plainte est valide, vous trouverez ci-dessous, la définition d'une plainte selon le RCCAQ. Si vous désirez toujours porter plainte, vous devez le faire par courriel à l'adresse ci-dessus. La plainte doit contenir les informations suivantes et sera traitée dans un délai de 7 jours ouvrables :

Un reproche à notre endroit

Le préjudice vécu ou sujet à être vécu si on ne corrige pas la situation

Mesure corrective désirée par le plaignant

2. QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE SELON LE RCCAQ

Une plainte constitue un reproche ou une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par le cabinet pour lequel une réponse finale est attendue, notamment par la confirmation de la mise en place de mesures pour y remédier.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communications suivantes :

- Une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert.
- Une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance.
- Une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture.
- La communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

3. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES ET DÉLAIS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès lors de la réception d'une plainte envoyée par courriel à la personne responsable nommée ci-dessus, un accusé de réception vous sera envoyé dans un délai de 7 jours ouvrables. Par la suite, nous prendrons connaissance de la plainte, des démarches effectuées jusqu'à présent entre le plaignant et le courtier et nous établirons la prochaine marche à suivre. Nous nous engageons à vous offrir une réponse finale dans un délai raisonnable ou selon le règlement du site de la ChAD, au maximum 60 jours après la réception de la plainte, sauf exception, auquel cas le délai maximal peut se prolonger jusqu'à 90 jours.

4. PLAINTÉ À L'AMF

Lorsque la plainte a été traitée, que vous avez reçu la réponse finale et que vous êtes encore insatisfait, il vous est possible de porter plainte à l'AMF (Autorité des marchés financiers). Pour ce faire, voici le lien :

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>.