

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Desjardins Assurances générales Inc.
Certas direct, compagnie d'assurances
Certas, compagnie d'assurances auto et habitation
La compagnie d'assurance de l'Île-du-Prince-Édouard

En collaboration avec Desjardins Assurances Générales inc. (ci-après « DAG »), Certas direct, compagnie d'assurances, Certas, Compagnie d'assurances auto et habitation (ci-après « CERTAS ») et La compagnie d'assurance de l'Île-du-Prince-Édouard (ci-après « ICPEI »), l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « **notre équipe** ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de notre équipe consiste à faire l'analyse des plaintes dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte constitue un reproche ou une insatisfaction répondant à l'un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de l'une des entités citées précédemment ou de l'un de ses représentants ou employés;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel que vous auriez subi ou auriez pu subir;
- une demande de mesure corrective.

Dans le cadre de notre processus de traitement des plaintes, seule la réclamation d'un préjudice financier peut être prise en considération. Nous ne donnons pas suite aux demandes de dommages non-matérielles ainsi qu'aux dommages-intérêts punitifs. Ce rôle appartient aux organismes de réglementation ou aux tribunaux.

Il est possible que le présent processus ne puisse s'appliquer dans l'éventualité où une poursuite judiciaire est intentée ou si les faits allégués ont déjà fait l'objet d'un jugement ou d'un règlement.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Équipe responsable du traitement des plaintes

ÉTAPE 1 - Communiquez avec le Centre de gestion des insatisfactions client

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à communiquer d'abord avec le Centre de gestion des insatisfactions client qui examinera votre insatisfaction et tentera de la régler. Si celle-ci subsiste à la suite de leur intervention, ou que vous n'avez pas obtenu de réponse en 20 jours, la situation sera prise en charge par notre équipe, sans aucune action requise de votre part.

ÉTAPE 2 - Prise en charge par l'Équipe responsable du traitement des plaintes

Processus de traitement des plaintes

1. Un accusé de réception vous sera expédié dans les vingt (20) jours civils suivant le début de l'étape 1;
2. Suivant l'envoi de l'accusé de réception, un conseiller en conformité de notre équipe communiquera avec vous dans les meilleurs délais;
3. Le conseiller en conformité assigné à votre plainte procédera à son analyse;
4. À la suite de l'analyse de votre dossier, une réponse finale, incluant nos observations et notre conclusion, vous sera transmise par écrit dans les soixante (60) jours civils suivant le début de l'étape 1;
5. Dans le cas où une offre de règlement est acceptée, vous devrez signer une quittance pour attester de l'acceptation du règlement;
6. Dans l'éventualité où vous ne trouveriez pas satisfaction à la suite de la réponse finale obtenue de notre équipe, vous pourrez vous prévaloir des divers recours ci-dessous qui s'offrent à vous.

Note : Si vous transmettez des documents en appui à votre plainte par courriel, veuillez chiffrer votre message et vos documents ou communiquer toute information sensible par téléphone, télécopieur ou courrier. Vous pouvez également communiquer avec nous afin de transmettre les documents de façon électronique via un canal sécurisé.

Coordonnées de notre équipe

Équipe responsable du traitement des plaintes

100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5
Téléphone : 1 888 556-7212
Télécopieur : 418 835-2551
plaintes@desjardins.com

Étape 3 - Autres recours qui s'offrent à vous

Dans le cas où le traitement de la plainte ou la réponse finale rendue par l'Équipe n'est pas à votre satisfaction, vous pouvez choisir de recourir à un service indépendant de règlement des différends offert par une autorité réglementaire ou à un organisme de réglementation ayant juridiction dans **votre province de résidence**. Veuillez noter que le dépôt de votre plainte n'interrompt pas la prescription relative aux recours que vous pourriez entreprendre devant les tribunaux civils.

Partout au Canada:

- **Service de Conciliation en Assurance de Dommages**

Le Service de Conciliation en Assurance de Dommages (SCAD) offre un service de conciliation entre les consommateurs et leurs assureurs. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : www.scadcanada.org ou à communiquer au 1 877 225-0446.

- **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les sociétés de fiducie et de prêt afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les sociétés de fiducie et de prêt sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de la société de fiducie et de prêt responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 90 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : <https://www.obsi.ca/fr/index.aspx>

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une société de fiducie et de prêt, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : [Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca](#)

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Télécscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Vous pourriez aussi vous adresser aux autorités ou commissions suivantes :

- **Si vous résidez au Québec,** les recours suivants s'offrent à vous :

Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers (AMF) offre un service indépendant de règlements des différends. L'AMF examinera votre dossier sur demande et, si la situation s'y prête, pourrait proposer un service de conciliation ou médiation visant à résoudre le conflit. Sur demande écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'AMF. Vous pouvez aussi envoyer directement votre dossier par la poste. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le site web : www.lautorite.qc.ca ou à communiquer au 418 525-0337 ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.

Chambre de l'assurance de dommages

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est un organisme d'autoréglementation auquel appartient les agents et les courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande d'enquête en consultant le site web : <https://chad.ca/> ou à communiquer au 1 800 361-7288.

À noter que le dépôt d'une plainte à la ChAD n'ordonne pas d'indemnisation aux clients. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes précédents.

- **Si vous résidez en Ontario,** vous pouvez choisir de recourir aux services de *l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.fsrao.ca/fr/deposer-une-plainte> et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire par la poste ou par courriel : contactcentre@fsrao.ca ou à communiquer au 1 800 668-0128.

- **Si vous résidez en Alberta**, vous pouvez consulter le site web du Surintendant des Assurances de l'Alberta : <https://www.alberta.ca/insurance-consumer-complaints> ou communiquer au 780 643-2237.
- **Si vous résidez au Nouveau-Brunswick**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la Commission des services Financiers et des Services aux Consommateurs qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://fcnb.ca/fr/services-en-ligne/deposer-une-plainte> ou à communiquer au 1 866 933-2222.
- **Si vous résidez en Colombie-Britannique**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la BC Financial Services Authority qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.bcfsa.ca/public-protection/report-concern/file-insurance-complaint> ou à communiquer au 604 398-5067.
- **Si vous résidez au Manitoba**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la Financial Institutions Regulation Branch of Manitoba qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : www.mbfinaancialinstitutions.ca ou à communiquer au 204 945-2542.
- **Si vous résidez en Nouvelle Écosse**, vous pouvez choisir de recourir aux services de l'Office of the Superintendent of Insurance, Nova Scotia Department of Finance and Treasury Board, Financial Institutions Division qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://novascotia.ca/finance/en/home/insurance/superintendentofinsurance.aspx.html> ou à communiquer au 902 424-5613.
- **Si vous résidez à l'Île-du-Prince-Édouard**, vous pouvez choisir de recourir aux services de l'Office of the Superintendent of Insurance of Prince Edward Island, Financial and Consumer Services Division, qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.princeedwardisland.ca/en/information/insurance-complaints-and-inquiries> et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire.
- **Si vous résidez en Saskatchewan**, vous pouvez choisir de recourir aux services de l'Insurance Councils of Saskatchewan, Superintendent of Insurance (Insurance and Real Estate Division Financial and Consumer Affairs Authority) qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.skouncil.sk.ca/consumer-information/making-a-complaint/> ou à communiquer au 306 787-6700.
- **Si vous résidez à Terre-Neuve-Labrador, au Yukon, au Nunavut ou aux Territoires du Nord-Ouest**, veuillez communiquer avec notre équipe ou le SCAD, aux coordonnées susmentionnées, pour connaître vos recours.

Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous êtes en droit d'engager des poursuites au civil. En tout temps, vous pouvez recourir à l'aide d'un professionnel juridique qui peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer vos recours.