RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Desjardins Sécurité financière

En collaboration avec Desjardins Sécurité financière (ci-après « DSF »), 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 DSF 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-monétaires ainsi qu'aux dommages-intérêts punitifs. Ce rôle appartient aux organismes de règlementation 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 un employé ou un gestionnaire de l'équipe concernée

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à communiquer d'abord avec un employé ou un gestionnaire de DSF pour signaler ou dénoncer la situation. DSF analysera 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

2025-05

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 :

- **Ombudsman des assurances de personne**

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service indépendant de renseignement et de règlement des plaintes dans le domaine de l'assurance et des personnes (assurance vie ou santé ou rentes et fonds distincts). Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : www.oapcanada.ca ou à communiquer au 1 888 295-8112.

Vous pourriez aussi vous adresser aux autorités ou commissions suivantes :

- **Si vous résidez au Québec**, vous pouvez choisir de recourir au service indépendant de règlement des différends de *l'Autorité des marchés financiers* (AMF). L'AMF examinera votre dossier sur demande et, si la situation s'y prête, pourrait proposer un service de conciliation ou de 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.

- **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 choisir de recourir aux services du *Surintendant des Assurances de l'Alberta* qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : https://www.alberta.ca/insurance-forms.aspx ou à 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.mbfinancialinstitutions.ca et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire 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/superintendantofinsurance.aspx.html et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou 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.skcouncil.sk.ca/consumer-information/making-a-complaint/ et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 306 787-6700.

- **Si vous résidez à Terre-Neuve-Labrador**, vous pouvez choisir de recourir aux services du *Bureau du surintendant des assurances de Terre-Neuve-Labrador, Digital Government and Service NL*. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : https://www.gov.nl.ca/dgsnl/files/consumer-collection-complaint-form.pdf et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 1 877 968-2600.

- **Si vous résidez** au **Yukon**, **Nunavut** ou aux **Territoires du Nord-Ouest**, veuillez communiquer avec notre équipe ou l'Ombudsman des assurances de personne, 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.