

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

L'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. (ci-après « Industrielle Alliance ») est soucieuse d'assurer le traitement équitable des plaintes qu'elle reçoit à l'égard des produits et des services qu'elle fournit ou distribue en conformité avec la présente politique.

### **BUT DE LA POLITIQUE**

La présente politique décrit le processus mis en place par l'Industrielle Alliance afin :

- De traiter et de régler les plaintes;
- De transférer les plaintes qui ne peuvent être résolues à un organisme réglementaire ou externe de traitement des plaintes.

### **EN QUOI CONSISTE UNE PLAINTÉ ?**

Une plainte consiste en l'expression d'une insatisfaction ou d'un reproche, l'identification d'un préjudice ou la réclamation d'une mesure correctrice par un client à l'égard d'un produit ou d'un service fourni ou distribué par l'Industrielle Alliance. Une plainte doit :

- Être formulée par écrit;
- Présenter de façon détaillée l'insatisfaction ou le préjudice allégué ;
- Nécessiter qu'une solution soit trouvée ou qu'une mesure corrective soit apportée.

### **PREMIÈRE ÉTAPE : DISCUTER DU PROBLÈME**

Lorsque vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, vous devez tout d'abord :

- S'il y a lieu, communiquer avec le conseiller financier ou l'agence qui a vendu le produit ou fourni le service et dont les coordonnées se trouvent sur la documentation du produit;
- Communiquer avec un préposé du service à la clientèle au numéro de téléphone 1 800-463-6236 ou avec un préposé du service des plaintes responsable du produit ou du service.

Cette première étape pourrait vous permettre d'obtenir l'information ou l'aide nécessaire pour résoudre l'insatisfaction ou le différend.

### **DEUXIÈME ÉTAPE : COMMUNIQUER AVEC NOUS PAR ÉCRIT**

Si, après avoir tenté de résoudre l'insatisfaction ou le différend, vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez déposer une plainte, vous devez communiquer avec nous par écrit. Nous prendrons connaissance de votre plainte et nous vous répondrons par écrit dans un délai maximal de 90 jours civils.

### **TROISIÈME ÉTAPE : COMMUNIQUER PAR ÉCRIT AVEC L'OFFICIER DES PLAINTES**

Si, après avoir reçu une réponse par écrit, votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez faire parvenir votre plainte à l'attention de :

Officier des plaintes  
Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.  
1080, Grande Allée Ouest  
Québec (Québec) G1K 7M3  
officierdesplaintes@ia.ca

## **Officier des plaintes**

L'Officier des plaintes est responsable de l'application de la présente politique. Il a pour principale fonction de s'assurer que les plaintes reçues par l'Industrielle Alliance sont traitées conformément à la présente politique. L'Officier des plaintes est une instance indépendante des secteurs d'affaires.

L'Officier des plaintes agit également comme répondant auprès des différents organismes réglementaires auxquels l'Industrielle Alliance est assujettie en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

Il peut également déléguer à un autre Officier des plaintes de recevoir et d'analyser les plaintes ainsi que d'y répondre. La décision rendue par cet officier est considérée comme une décision finale de l'Officier des plaintes.

L'Officier des plaintes doit également faire rapport des plaintes reçues aux organismes réglementaires ou externes de traitement des plaintes.

## **QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OFFICIER DES PLAINTES ?**

### **Réception de la plainte**

À la réception de votre plainte, l'Officier des plaintes s'assurera que celle-ci a bien été traitée selon le processus décrit dans la présente politique. Si votre plainte n'a pas été traitée selon le processus décrit dans la présente politique, l'Officier des plaintes réacheminera celle-ci à la bonne personne afin que le processus établi soit suivi.

Si votre plainte a été traitée selon le processus décrit dans la présente politique, l'Officier des plaintes en accusera réception dans un délai de cinq jours civils suivant l'ouverture du dossier. Il est possible qu'un complément d'information soit demandé au plaignant.

### **Enquête et réponse à la plainte**

L'Officier des plaintes rassemble les faits liés à la plainte et analyse ceux-ci de manière approfondie afin de s'assurer du traitement équitable de la plainte.

Dans le cadre de l'enquête, l'Officier des plaintes pourra demander que d'autres documents lui soient fournis et s'entretenir avec les personnes qui possèdent de l'information ou qui connaissent certains faits relatifs à la plainte.

Après avoir reçu tous les documents ou tous les renseignements nécessaires à l'analyse, une décision finale sera rendue dans un délai maximum de 90 jours civils et transmise au plaignant.

### **TRANSFERT À UN ORGANISME RÉGLEMENTAIRE**

Dans sa décision finale, l'Officier des plaintes informera le plaignant du ou des organismes réglementaires compétents auprès desquels il pourra demander le transfert de son dossier de plainte.

Un plaignant insatisfait de la décision finale de l'Officier des plaintes ou du traitement proprement dit de sa plainte peut demander que son dossier soit transféré à un organisme réglementaire compétent. Lorsqu'une demande de transfert est formulée, l'Industrielle Alliance communique à l'organisme réglementaire tous les documents composant le dossier de plainte du plaignant dans un délai maximum de 30 jours civils.

Le dossier de plainte comprend la plainte écrite du plaignant, les documents à son soutien, l'accusé-réception de la plainte, tout document ou toute information dont l'Officier des plaintes a tenu compte pour prendre sa décision finale ainsi qu'une copie de la décision finale.

### **PLAINTÉ JUDICIAIRISÉE**

Si la plainte a fait l'objet d'une mise en demeure, l'Officier des plaintes proposera au client l'option de suivre le processus décrit dans la présente politique ou de suivre le processus judiciaire. Dans le cas où le client préfère poursuivre le processus judiciaire ou si la plainte visée a fait l'objet d'une requête devant les tribunaux, l'Officier des plaintes informera par écrit le plaignant que sa plainte ne fera pas l'objet d'une enquête par l'Officier des plaintes compte tenu du litige en cours.

### **MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

La présente politique sera revue tous les deux ans par l'Industrielle Alliance.