

# **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES, PROCÉDURE ET FORMULAIRE**

Conformément à ses obligations, Groupe Financier Sarkissian dispose d'un processus du traitement des plaintes.

## **OBJECTIF**

Cette politique a pour but d'offrir au consommateur un traitement de sa plainte, à la suite d'une insatisfaction quelconque, le tout, de façon équitable et gratuite.

Nous croyons que les plaintes de nos clients sont importantes et c'est un devoir pour nous de répondre à une insatisfaction rapidement.

## **PROCÉDURE À SUIVRE**

Si vous êtes insatisfait d'une décision rendue ou de la manière dont votre dossier est traité, voici comment procéder :

### **LES PREMIERS CONTACTS :**

Si vous êtes mécontent d'une pratique de la compagnie ou d'une décision rendue à votre égard, vous devez communiquer :

1. avec l'employé ou le conseiller qui vous a servi; vous devriez trouver les coordonnées sur les documents que vous avez en main; ou
2. avec le service à la clientèle de la compagnie, dont voici les coordonnées :

### **Groupe Financier Sarkissian**

**514-620-4226 extension 222**

### **ÉTAPE :**

1. Rassemblez vos documents de façon à vous y retrouver facilement;
2. déterminez la raison de votre mécontentement, les questions que vous voulez poser, les arguments que vous voulez invoquer et la solution que vous recherchez (si vous cherchez un dédommagement financier, vous devriez le préciser);
3. choisissez le moyen de communication que vous utiliserez : si vous téléphonez à l'employé qui vous a servi, il pourrait être préférable, dans un premier temps, de l'appeler pour fixer un rendez-vous téléphonique, ce qui lui permettra de sortir votre dossier et de vous consacrer tout le temps nécessaire;

4. si vous écrivez, joignez des photocopies et non l'original de vos documents.

## **COMMUNICATION :**

1. Allez droit au but, soyez calme et n'hésitez pas à poser des questions;
2. notez le nom de votre interlocuteur ainsi que le résumé de votre conversation et la réponse obtenue; conservez une copie de toute correspondance;
3. accordez un délai à votre interlocuteur pour qu'il puisse répondre à votre mécontentement; s'il ne peut pas vous satisfaire, l'employé doit vous informer sur la façon de procéder pour poursuivre votre démarche; s'il ne le fait pas, exigez-le.

## **LE RESPONSABLE**

Si après avoir franchi toutes les étapes précédentes, vous n'avez pas reçu satisfaction au niveau opérationnel, vous pouvez déposer une plainte formelle au responsable du traitement des plaintes. La personne responsable traitera votre plainte de manière impartiale.

Voici les coordonnées de la personne responsable des plaintes à notre compagnie :

### **Bedros Sarkissian**

Chef de la conformité

Groupe Financier Sarkissian

4226 Boul. Saint-Jean, DollardDes-Ormeaux,  
QC, H9J 1X5

**[complaintresolution@sfg.ca](mailto:complaintresolution@sfg.ca)**

514-620-4226 extension 0

## **FORMULATION D'UNE PLAINTE FORMELLE**

Une plainte doit être constituée de l'expression d'au moins un des trois éléments suivants qui subsiste après avoir été traité au niveau opérationnel compétent pour être considéré au sens de la politique :

1. un reproche à l'endroit de la compagnie;
2. l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un assuré;
3. une demande de mesure correctrice.

Veuillez noter qu'une première manifestation d'insatisfaction, écrite ou pas, ne constitue pas une plainte. Également, une démarche informelle visant à corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières, ne constitue pas une plainte. Une plainte au sens de la présente politique ne constitue pas non plus une plainte dirigée contre une personne ou une entité ayant elle-même l'obligation de traiter la

plainte. Toutefois, soyez assuré qu'un de nos employés vous guidera vers la personne appropriée dans le cadre d'une telle démarche.

Il est important de déposer votre plainte par écrit et d'inscrire le mot « plainte » dans la partie supérieure de votre lettre ou d'utiliser le formulaire à télécharger situé à la fin de ce document.

Indiquez vos coordonnées et décrivez le motif de votre plainte, les démarches que vous avez déjà faites et la réponse que vous avez reçue.

Inscrivez vos arguments et la solution que vous recherchez.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTE FORMELLE

À la réception de la plainte formelle d'un client, le dossier est remis au responsable des plaintes :

- un accusé de réception sera envoyé au client dans les cinq (5) jours suivant la réception d'une plainte écrite.
- la réponse à la plainte quant à elle indiquera :
  1. le résultat du traitement impartial de votre plainte;
  2. la procédure à suivre pour demander le transfert de votre dossier aux autorités règlementaires.

## TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Le responsable des plaintes s'assurera que la décision de la compagnie ainsi que les raisons invoquées vous soient communiquées par écrit.

Si l'on vous propose une offre, elle doit être clairement exprimée dans la lettre, tout comme le délai pour accepter ou refuser celle-ci. À défaut d'une réponse écrite à l'intérieur du délai indiqué, l'offre sera considérée comme ayant été refusée.

## TRANSFERT DE LA PLAINTE

Si vous demeurez insatisfait du processus ou de la réponse, après avoir franchi toutes les étapes, vous pouvez avoir recours aux organismes externes suivants qui viennent en aide aux consommateurs :

- au Québec, l'encadrement réglementaire des sociétés d'assurance de personnes est assuré par l'Autorité des marchés financiers ([AMF](#)). Vous pouvez demander, à l'intérieur d'une

année de la réception de la réponse définitive, que votre dossier lui soit transmis. Vous pouvez joindre l'Autorité sans frais au 1 877 525-0337 ou par Internet;

- ailleurs au Canada, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), sans frais au 1 888 295-8112 ou par Internet au [www.oapcanada.ca](http://www.oapcanada.ca). Il est à noter que l'OAP peut renvoyer votre demande à un organisme de réglementation provincial ou territorial si votre plainte ne relève pas de son mandat.

Ce droit ne peut être exercé par le client qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale.

## CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

Un registre des plaintes est créé aux fins de l'application de la politique. Les renseignements relatifs aux plaintes correspondant à la définition de cette expression sont inscrits et mis à jour par la personne responsable des plaintes.

## RAPPORT À L'AUTORITÉ

Le responsable rapporte semestriellement aux autorités règlementaires.

*Entrée en vigueur :*

*Cette politique a été mise à jour en octobre 2018*