

Mercier Services Financiers inc. se réserve le droit de modifier, ajouter ou supprimer toute information à cette politique afin de s'adapter aux nouvelles exigences législatives et de respecter le plus adéquatement possible la réalité de ses besoins et de ceux de sa clientèle.

Application de la présente politique

À titre de cabinet en assurance de personnes, Mercier Services Financiers inc. est responsable du traitement des plaintes déposées à l'égard des représentants en assurance de personnes qui lui sont formellement rattachés au sens de la loi.

En conséquence, la présente politique s'appliquera à tous les représentants en assurance de personnes rattachés à Mercier Services Financiers inc.

But de la politique

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite, afin de traiter les plaintes reçues par un représentant en assurance de personne (assujetti).

Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé réception et des avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée « l'Autorité ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport annuel à l'Autorité.

Le responsable

La direction générale de Mercier Services Financiers inc. est responsable de l'application de la politique et agit à titre de répondant auprès de l'Autorité. Il voit à la formation du personnel et des représentants et, plus particulièrement, à leur transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- De transmettre les avis requis au plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De tenir un registre des plaintes;
- De transmettre un rapport semestriel à l'Autorité.

Plainte

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un assujetti (représentant en épargne collective);

- L'identité d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'assujetti et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

Pour être recevable, une plainte doit être faite par écrit, pas le plaignant.

Réception de la plainte

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Mercier Services Financiers inc.
 Direction générale
 750-2954, boul. Laurier
 Québec QC G1V 4T2
 Tél. : 418-872-5955

Toute personne saisie d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique. Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables de la réception de ladite plainte en mentionnant au consommateur qu'une étude du dossier sera faite dans les 90 jours.

L'accusé de réception doit au moins contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'assujetti et la demande de mesure correctrice;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de 15 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Une copie de la politique de traitement de plaintes et règlement des différends;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, à l'expiration du délai de 90 jours fixé pour l'obtention de la réponse finale de l'assujetti, le transfert de son dossier à l'Autorité. L'avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si elle le juge opportun et si les parties y consentent;
- Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant;
- Un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'assujetti devant les tribunaux de droit civil.

Création du dossier de la plainte

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.

Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'assujetti, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée;)
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- Une copie de la réponse finale de l'assujetti, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.

Traitement d'une plainte

Dès la réception d'une plainte, Mercier Services Financiers inc. doit effectuer une enquête afin de rechercher les éléments factuels relatifs aux faits reprochés.

Mercier Services Financiers inc. doit traiter de façon équitable et de manière impartiale toute plainte reçue et devons donner une réponse adéquate en fonction de la particularité de la situation.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'enquête, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du processus de traitement lui-même, il peut requérir de Mercier Services Financiers inc., qu'il transfère son dossier à l'Autorité.

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

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du dirigeant responsable du cabinet et de ses employés.

Création et maintien du registre

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relèvera du responsable chez Mercier Services Financiers inc.

Toute plainte correspondant à la définition de cette expression doit faire l'objet d'une inscription au registre et, plus particulièrement :

- Toute plainte écrite, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte;
- Toute poursuite judiciaire visée par la définition du mot plainte;

Rapport annuel

Le responsable transmet à l'Autorité un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, selon les catégories figurant au registre de l'assujetti entre le 1^{er} mars et le 1^{er} mai de chaque année pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre précédent leur transmission.