

POLITIQUE - TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS¹⁰ MODÈLE (DIFFUSION SUR LE SITE INTERNET)

▼▼▼▼▼▼▼▼ AFFICHEZ LA POLITIQUE CI-BAS SUR LE SITE INTERNET ▼▼▼▼▼▼▼▼

Description de la politique de traitement des plaintes et règlement des différends¹¹

La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends permet à la clientèle de ASSURANCES CONSILIUM INC., Cabinet en Assurance de dommages de s'assurer qu'une plainte reçue soit analysée, répondue, et ce dans un processus équitable et gratuit en concordance avec le [Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier](#).

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime :

- Un reproche ou une insatisfaction à l'égard de nos services ou d'un produit que nous offrons et ;
- Une attente de votre part que nous prenions des mesures pour y remédier.

Exemple :

Lorsque vous demandez un remboursement ou que vous souhaitez que ASSURANCES CONSILIUM INC. pose des actions pour régler la situation à l'origine de votre plainte.

Comment formuler une plainte?

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez formuler votre plainte par écrit (idéalement) ou verbalement, vous pouvez nous rejoindre par l'une des façons suivantes qui vous conviennent :

Courrier postal ou en personne :

ASSURANCES CONSILIUM INC.
A/S Responsable des plaintes : Hugo Langlois
100-261 RUE SAINT-JACQUES
MONTRÉAL, QUÉBEC
H2Y 1M6

Les heures d'ouverture de nos bureaux :

Lundi au Vendredi : [8:30 – 16:30]
Samedi et dimanche : [Fermé]

Courriel :

@: Hlanglois@groupeconsilium.ca

Par téléphone ou verbalement :

Téléphone cabinet: 1 888-978-6476
Téléphone ligne directe: 514-312-7190, #443

Vous pouvez également remplir le [formulaire de plainte](#)¹² de l'Autorité des marchés financiers («l'Autorité») mis en ligne et nous demeurons disponibles pour vous assister.

¹⁰Traitement des plaintes | AMF: Modèle de résumé de politique (MAJ20250601)

¹¹ Traitement des plaintes | AMF: Modèle de résumé de politique (MAJ20250601)

¹² Entête du Formulaire de plainte de AMF : [Formulaire de plainte \(lautorite.gc.ca\)](#) (20240901 aucune modification 20250601)

TÉLÉCHARGEZ ICI :

FORMULAIRE DE PLAINTÉ (OFFICIEL AMF)

ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ASSURANCES CONSILIUM INC. peut traiter certaines plaintes en suivant un **processus simplifié**. Ce processus est expliqué plus loin dans cette politique. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prête pas, celle-ci sera traitée suivant les étapes suivantes :

1) Réception de la plainte

Dans **les 10 jours** suivant la transmission de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception.

2) Analyse de la plainte

Nous analyserons votre plainte afin de bien comprendre vos attentes envers ASSURANCES CONSILIUM INC. Afin de ne pas engendrer de délai supplémentaire, votre collaboration pourrait être requise si nous communiquons avec vous pour obtenir des informations complémentaires nécessaires.

3) Réponse finale écrite

Dans **les 60 jours*** suivant la transmission de votre plainte, vous recevrez une réponse finale écrite dans laquelle sera expliqué :

- ✓ Comment l'analyse de votre plainte fut effectuée ;
- ✓ Les considérants menant à notre réponse ;
- ✓ Et si possible, la solution proposée pour résoudre votre plainte.

**Prolongation de délai supplémentaire*

Advenant que le traitement de votre plainte soit plus complexe ou requiert un délai plus long, ASSURANCES CONSILIUM INC. vous en avisera par écrit en prenant soin de préciser les raisons justifiant un délai additionnel d'**au plus 30 jours**.

4) Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Prenez le temps d'analyser la réponse finale de notre cabinet.

Néanmoins, ASSURANCES CONSILIUM INC. devra avoir obtenu votre réponse, dans un délai de **30 jours**, à moins d'avoir reçu une demande écrite de prolongation de délai raisonnable de votre part. L'une des réponses suivantes pourra alors nous être transmise :

- Votre acceptation de l'offre de ASSURANCES CONSILIUM INC. ;
- Votre refus de l'offre de ASSURANCES CONSILIUM INC. ;
- Votre présentation d'une contre-offre.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, ASSURANCES CONSILIUM INC. donnera suite au règlement entendu dans un délai de **30 jours** à moins d'avoir convenu avec vous d'un délai différent dans votre intérêt.

Advenant que ASSURANCES CONSILIUM INC. n'obtienne pas de réponses, ni de suivis de votre part selon les délais établis du processus de traitement des plaintes, ASSURANCES CONSILIUM INC. pourrait être contraint de fermer votre dossier de plainte.

5) Examen du dossier de plainte par l'Autorité

Tel qu'exigé, ASSURANCES CONSILIUM INC. constitue un dossier pour chaque plainte dans

lequel nous conservons tous les renseignements et documents utiles au traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'Autorité à tout moment si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité votre plainte ou de la réponse que nous vous avons fournie.

ASSURANCES CONSILIUM INC. transmettra votre dossier de plainte à l'Autorité dans un délai maximal de **15 jours** suivant votre demande. L'Autorité, à la suite de l'examen du dossier, offrira des services de règlement des différends, si elle le juge opportun. Ce droit de transfert du plaignant expire (1) an après la date de réception de la réponse finale.

PROCESSUS SIMPLIFIÉ DU TRAITEMENT (DE CERTAINES PLAINTES)

Nous pouvons traiter et résoudre certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir :

- ✓ Une **solution satisfaisante** (acceptation de solution ou d'explications)
- ✓ Un règlement dans un **délai de 20 jours**.
- ✓ Une prise en charge par un membre de notre service à la clientèle (exemple : lors d'un appel téléphonique).

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus simplifié, nous vous en informerons par écrit.

- ✓ Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.
- ✓ Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n'affecte pas notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.

Référence

La présente politique rédigée en concordance avec le cadre réglementaire prévu par la Loi sur la distribution de produits et services financiers et le règlement sur le traitement des plaintes dans le secteur financier.

Mise à jour

La présente politique est susceptible d'évoluer selon les directives de l'AMF. Elle est présentement en vigueur et la dernière mise à jour fut effectuée le **1^{er} juillet 2025**.