



17344 boul. Brunswick
Kirkland (QC) H9J 3K6
Tél.: 514 428-8730
Télec.: 514 428-8731
Cell.: 514 994-9035
flavaniservfinance@videotron.ca

POLITIQUE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

1) But de la politique

Le but de cette politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise particulièrement à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'AMF à la demande du plaignant et la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité des Marchés Financiers.

2) Responsable du traitement des plaintes

Le Responsable du traitement des plaintes auprès d'Assurances et Produits Financiers Vani inc. (APFV inc) est M. Flavio Vani, Président. M. Vani peut être rejoint par la poste au 17344 boul. Brunswick, Kirkland, QC, H9J3K6, téléphone : 514-428-8730 ou par courriel à flavaniservfinance@videotron.ca. Toute plainte doit être acheminée à M. Flavio Vani qui est le responsable du traitement des plaintes et peut également être signalé à l'Autorité des marchés financiers, si nécessaire.

3) Qu'est-ce qui constitue une plainte?

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- *Un reproche à l'endroit de l'entreprise;*
- *Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;*
- *Une demande de mesure corrective.*

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un consommateur manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait

et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

Toutefois, les entreprises ne doivent pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire la plainte dans le rapport des plaintes.

Quant aux entreprises qui n'ont pas de structure de traitement des plaintes à plusieurs niveaux, elles doivent se considérer saisies d'une plainte lorsque l'insatisfaction du consommateur persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend par l'entreprise.¹

4) Registre des plaintes

Assurances et Produits Financiers Vani inc. doit, afin de permettre d'enregistrer et conserver par écrit une plainte, l'inscrire au registre des plaintes créé à cet effet. Si un client manifeste plutôt sa plainte verbalement, le responsable du traitement des plaintes, soit Flavio Vani, doit alors documenter celle-ci afin qu'elle soit mise par écrit et inscrite au registre des plaintes.

Étapes à suivre lors d'une création d'un dossier à la suite d'une plainte:

- Création d'un dossier et numéro de référence unique à cette plainte.
- Envoi d'un accusé de réception de la plainte au plaignant. Cet accusé inclura : la confirmation de réception de la plainte, le nom du responsable du traitement de la plainte, le délai de traitement de la plainte, et un avis au plaignant l'informant que s'il demeure insatisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut, et ce, en tout temps, demander de transférer son dossier à l'Autorité. À la suite du transfert, l'Autorité procédera à son analyse et proposera des services de règlement des différends, si elle le juge opportun; Le dépôt de sa plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil.
- Une description des déclarations contenues dans la plainte, incluant du préjudice allégué et la mesure correctrice demandée;
- Date à laquelle la plainte est enregistrée au registre;
- Date à laquelle l'accusé de réception est transmis au client;
- Date à laquelle la décision finale est transmise au client;
- Résultat du traitement de la plainte;
- Date à laquelle le dossier est transféré à l'Autorité des marchés financiers, si applicable;
- Date à laquelle le dossier est fermé

¹ Texte directement tiré de l'AMF: Traitement des plaintes,
<https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/traitement-des-plaintes>

5) Processus de traitement des plaintes

Dans les 10 jours du moment où une plainte est inscrite au registre des plaintes, Assurance et Produits Financiers Vani inc. doit transmettre au client un accusé de réception contenant, au minimum, ce qui suit :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte
- Une description de la plainte détaillant l'offense subie ou potentielle.
- Pour une plainte incomplète, un avis demandant plus de renseignements auquel le client doit répondre dans un délai déterminé sera envoyé au plaignant;
- Le délai de traitement de la plainte auquel le consommateur peut s'attendre ;
- Un avis indiquant que si le client n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers;
- Un rappel au client que le transfert d'une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.

En cas de transfert du dossier de plainte, le représentant doit s'assurer de respecter les règles concernant la protection des renseignements personnels.

Il est interdit à un représentant ou employé de conclure un règlement à l'amiable avec un client, de lui verser un dédommagement ou d'effectuer une restitution.

Le Responsable du traitement des plaintes doit examiner et documenter chaque plainte reçue par Assurance et Produits Financiers Vani inc. et formuler une recommandation. Une fois acceptée, le Responsable des plaintes doit présenter le résultat final dans une lettre qui comprendra une description de la plainte, les résultats de l'examen interne effectué et la justification de la décision finale d'Assurance et Produits Financiers Vani inc., ainsi que le processus d'acheminement de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, si le client n'est pas satisfait du traitement de la plainte. La décision finale doit être transmise au client dans un délai de 90 jours du moment où la plainte est consignée au registre des plaintes.

5.1 Acceptation du client de la solution proposée

Lorsque le client et Assurance et Produits Financiers Vani inc, par l'entremise du Responsable du traitement des plaintes, parviennent à un règlement, le client doit signer une quittance en faveur d'Assurance et Produits Financiers Vani inc.

5.2 Refus du client de la solution proposée

Si le client n'est pas satisfait de la décision finale de l'examen de sa plainte par Assurance et Produits Financiers Vani inc., il peut demander à celui-ci d'acheminer directement à l'Autorité des marchés financiers une copie de son dossier et de la plainte écrite.

6) Rapport à l'Autorité des marchés financiers

Selon la réglementation applicable, le Responsable du traitement des plaintes doit déclarer à l'Autorité des marchés financiers, deux fois par année, les plaintes de clients reçues par Assurance et Produits Financiers Vani inc. Les périodes de déclaration vont du 1er janvier au 30 juin et du 1er juillet au 31 décembre de chaque année. Les rapports doivent être déposés au moyen du Système de déclaration des plaintes (SRP) au plus tard le 30 juillet et le 30 janvier, respectivement. Si le cabinet comporte un seul représentant assujéti à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'AMF n'exige pas la production d'un rapport dans le cas d'absence de plainte. Cependant, dès la réception d'une plainte, le cabinet a l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies.

7) Autres dispositions

La politique de traitement des plaintes doit être révisée annuellement par le Responsable du traitement des plaintes, lequel conserve un document faisant état du travail de révision contenant notamment le contenu devant être modifié et les éléments qui le justifient, le cas échéant.

Si une vérification externe est effectuée, les recommandations du rapport doivent être intégrées à la politique, le cas échéant.

La présente politique de conformité est en vigueur depuis le 1^{er} Janvier 2021.