

# Formulaire de plainte

## Renseignements à fournir

Pour formuler une plainte écrite à l'Officier du règlement des différends de Desjardins Sécurité financière, veuillez remplir le présent formulaire **au meilleur de votre connaissance** et le faire parvenir par la poste à l'adresse suivante :

**Officier du règlement des différends**  
**Desjardins Sécurité financière**  
**200, rue des Commandeurs**  
**Lévis (Québec) G6V 6R2**

*Vous pouvez joindre à votre envoi des **copies**, et non des originaux, de documents que vous jugez pertinents ou nécessaires à l'examen de votre plainte.*

## Délais

L'Officier du règlement des différends ou son personnel vous enverra un accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception de votre plainte.

Le délai de traitement d'une plainte varie de quelques semaines à quelques mois, selon la complexité du dossier et les renseignements que nous devons obtenir.

L'Officier du règlement des différends ou son personnel communiquera avec vous par téléphone pendant l'analyse de votre dossier. Aussi, nous vous prions de nous fournir, à l'endroit prévu dans le présent formulaire, un numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre.

L'Officier vous fera part, par écrit, des conclusions de l'examen de votre plainte.

## Assistance

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires ou d'assistance pour remplir le présent formulaire, veuillez communiquer avec le bureau de l'Officier du règlement des différends, aux heures habituelles de bureau (heure de l'Est), au numéro sans frais suivant : 1 877 938-8184.

## Renseignements personnels sur la personne concernée par la plainte

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
*(en lettres moulées)* *(en lettres moulées)*

Date de naissance : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
*(jour) (mois) (année)*

Adresse : \_\_\_\_\_  
*(numéro civique, rue, appartement) (ville) (province) (code postal)*

Téléphone (domicile) : \_\_\_\_\_ Téléphone (travail) : \_\_\_\_\_ poste : \_\_\_\_\_

Est-il possible de vous joindre le jour? Oui  Non

## Renseignements personnels concernant la personne qui dépose une plainte au nom de quelqu'un d'autre

- Desjardins Sécurité financière ne peut vous fournir des renseignements sur un de ses clients sans son autorisation, et ce, même s'il s'agit d'un membre de votre famille. Pour nous fournir cette autorisation, notre client peut remplir et nous envoyer le formulaire (*Autorisation relative à la collecte et à la communication de renseignements personnels à des tiers*) situé dans la section « Insatisfactions et plaintes » de notre site Internet.
- Par ailleurs, si vous intervenez à titre de mandataire, de tuteur ou de liquidateur de succession de l'assuré, vous devez plutôt nous fournir une copie, selon le cas, du mandat, du testament ou de l'acte notarié stipulant que vous agissez à ce titre.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
(en lettres moulées) (en lettres moulées)

Date de naissance : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
(jour) (mois) (année)

Adresse : \_\_\_\_\_  
(numéro civique, rue, appartement) (ville) (province) (code postal)

Téléphone domicile : \_\_\_\_\_ Téléphone travail : \_\_\_\_\_ poste : \_\_\_\_\_

Est-il possible de vous joindre le jour? Oui  Non

Lien avec l'assuré : \_\_\_\_\_  
(Conjoint, parent, enfant, liquidateur de succession, mandataire, etc.)

## Renseignements relatifs au produit

Nom du produit : \_\_\_\_\_

Numéro du compte, de la police ou du certificat : \_\_\_\_\_

Nom de la compagnie qui a établi ce produit : \_\_\_\_\_  
(Desjardins Sécurité financière, Assurance-vie Desjardins, L'Impériale vie, La Laurier, La Sauvegarde, La Laurentienne vie, etc.)

Nom du preneur du contrat, s'il s'agit d'un régime d'assurance ou d'épargne-retraite collectives ou d'un régime souscrit par un groupe : \_\_\_\_\_  
(Conjoint, employeur, syndicat, association, etc.)

Nom de la caisse ou de la succursale bancaire, s'il s'agit d'une assurance vendue dans une caisse Desjardins ou une autre institution financière : \_\_\_\_\_

Noms du représentant et de sa société, le cas échéant, s'il s'agit d'un produit d'assurance ou d'épargne vendu par un représentant : \_\_\_\_\_

