

## Traitement des plaintes et règlement des différends

Desjardins Assurances dispose d'une *Directive sur le traitement des plaintes et le règlement des différends* qui encadre ses pratiques lorsqu'un client manifeste une insatisfaction ou une plainte. Voici les dispositions de cette directive.

### Définition d'une plainte

Une plainte consiste en l'expression d'un reproche, de l'identification d'un préjudice ou d'une demande de mesure correctrice de la part d'un client.

Le Bureau de l'Officier du règlement des différends de Desjardins Assurances peut faire un examen de la plainte d'un client si elle n'a pu être résolue dans le cours normal des activités de l'entreprise.

### Rôle de l'Officier du règlement des différends

Le Bureau de l'Officier du règlement des différends est une instance autonome au sein de Desjardins Assurances. Son rôle consiste à faire l'examen des plaintes des clients d'une façon équitable, c'est-à-dire dans un esprit et un contexte de neutralité, de liberté de jugement et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Le Bureau de l'Officier du règlement des différends complète l'examen de la plainte dans un délai maximal de 90 jours. S'il n'est pas en mesure de le faire, il en informe le client en lui expliquant les raisons du retard.

### Accusé de réception

Le Bureau de l'Officier du règlement des différends fait parvenir au client un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de sa plainte.

#### Cet accusé de réception comporte notamment :

- Le nom d'une personne-ressource au Bureau de l'Officier du règlement des différends ;
- Un « avis au plaignant » l'informant des recours dont il dispose s'il demeure insatisfait de l'examen de sa plainte ; et
- Les dispositions de la procédure de traitement des plaintes et du règlement des différends.

### Constitution du dossier de plainte

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct, qui comprend au moins les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant (si disponible), incluant au moins l'un des trois éléments suivants : le reproche formulé, le préjudice réel ou potentiel ou la mesure correctrice demandée ;
- Une copie complète et intégrale du dossier client lié à la plainte ;
- L'analyse de la plainte ; et
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Les dossiers de plaintes sont conservés pendant une période de 7 ans.

### Analyse de la plainte

Le Bureau de l'Officier du règlement des différends prend les mesures nécessaires pour analyser les faits pertinents à la plainte d'un client. À cette fin :

- Il prend connaissance de la documentation pertinente à la plainte ;
- Il communique avec le client pour obtenir son point de vue et ses explications ; et
- Il communique avec le personnel de l'entreprise concerné par la plainte pour obtenir des explications.

Selon le cas, il peut aussi avoir recours à des conseillers spécialisés, par exemple, en conformité réglementaire, en affaires juridiques ou en règlements d'assurance.

### Critères d'évaluation de la plainte

Pour évaluer le fondement d'une plainte et de la demande d'un client, le Bureau de l'Officier du règlement des différends détermine :

1. S'il y a eu un manquement de la part de l'entreprise ; et
2. Si ce manquement cause un préjudice au client.

#### Cette évaluation est réalisée en prenant notamment en considération :

- Le contrat d'assurance ou de rente du client ;
- Les lois, les règlements et les lignes directrices applicables ;
- Le traitement équitable du consommateur ;
- Les responsabilités des parties (Desjardins Assurances, représentant, client ou autres) ;
- Les normes et pratiques de Desjardins Assurances et de l'industrie ; et
- Les notions générales d'un bon service à la clientèle.

Une fois cette évaluation complétée, le Bureau de l'Officier du règlement des différends rend une décision et, selon la situation, peut refuser ou accepter la demande d'un client ou lui proposer un règlement pour remédier à la situation.

## Réponse finale

À l'issue de son examen, le Bureau de l'Officier du règlement des différends transmet au client une réponse écrite et motivée.

### Cette réponse comprend :

- Le résumé de la plainte et de la situation invoquée par le client;
- Les résultats de l'examen de la plainte du client avec des explications; et
- Un « avis au plaignant » concernant ses autres recours (lorsqu'il est requis).

### Autres recours

S'il est insatisfait de l'examen de sa plainte, un client peut se faire entendre en dernier recours auprès de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins.

Si un client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte chez Desjardins Assurances ou au Bureau de l'Ombudsman du Mouvement, il peut demander le transfert de son dossier de plainte aux organismes suivants :

- L'Autorité des marchés financiers (au Québec);
- L'Ombudsman des assurances de personnes;
- L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (pour les résidents des provinces autres que le Québec et les fonds communs de placement).