

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AFFÉRENTS DE BBA GROUPE FINANCIER

Le but d'une politique de traitement des plaintes des consommateurs et de règlement des différends afférents est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues. Elle vise notamment à encadrer:

- la réception des plaintes;
- la transmission de l'accusé réception et l'avis au plaignant;
- la création du dossier de plainte;
- la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (s'il y a lieu);
- et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport annuel à l'AMF.

La politique de traitement des plaintes des consommateurs et de règlement des différends afférents de BBA Groupe Financier se divise en deux volets :

- 1) Le traitement des plaintes reçues par le cabinet Benoît Bouchard assurances Inc. à l'égard des représentants qui y sont rattachés ou du cabinet lui-même (**plaintes directes**);
- 2) Le traitement des plaintes reçues par le Cabinet gestionnaire (BBA) à l'égard des représentants autonomes, des associés d'une société autonome ou des représentants rattachés à des cabinets de services financiers indépendants qui transigent avec BBA (**plaintes indirectes**).

Personne responsable

La personne responsable de l'application de la politique est Pierre Paquet ici nommé « l'agent de conformité ».

L'agent de conformité agit à titre de répondant auprès de l'AMF. Il voit aussi à la formation du personnel relativement au respect de la politique de traitement des plaintes.

L'agent de conformité reçoit les plaintes des consommateurs et, tout en faisant preuve d'impartialité, examine leur contenu et apporte les réponses appropriées.

L'agent de conformité a également pour fonction :

- de faire parvenir un accusé réception au plaignant;
- de transmettre l'avis au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'AMF, sur demande du plaignant;

- de tenir un registre des plaintes;
- de transmettre un rapport annuel à l'AMF.

Il s'assure également que les représentants qui transigent par l'entremise de BBA soient au courant de cette politique de traitement des plaintes afin qu'ils puissent l'appliquer auprès de leurs clientèles.

Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un représentant;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Toute plainte, et non pas seulement celle liée à une possible infraction à la loi, doit faire l'objet d'un examen de la part de l'agent de conformité.

Manifestation d'une plainte

Lorsque le client manifeste pour la première fois un mécontentement, soit par écrit, soit verbalement; BBA fait en sorte de :

- cerner avec le client la nature de sa demande;
- laisser au personnel opérationnel le soin de donner une suite à la demande du client.

Si le dossier se règle à la satisfaction du client, aucune plainte écrite n'est nécessaire et celle-ci n'est pas inscrite au registre des plaintes des consommateurs.

Lorsque le mécontentement persiste, BBA fait en sorte d'informer le client de l'existence d'un mécanisme de traitement des plaintes et le réfère à l'agent de conformité.

Si le client formule sa plainte par téléphone, l'agent de conformité demande à ce dernier de lui formuler sa plainte par écrit. L'agent de conformité peut prêter assistance au client pour rédiger sa plainte si ce dernier éprouve de la difficulté à le faire.

ATTENTION

Ne constitue pas une plainte toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier dans le cours normal des activités régulières de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par l'agent de conformité, il s'agit alors d'une plainte.

Réception de la plainte

Pour être recevable, une plainte doit être faite par écrit (lettre, courriel, télécopie) ou sous toute autre forme qui en permet la conservation. Les informations suivantes doivent être mentionnées :

- une description de la plainte précisant le préjudice subi ou potentiel;
- le reproche fait au représentant;
- la mesure correctrice demandée.

La plainte doit être signée.

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

Pierre Paquet
Agent de conformité
BBA Groupe Financier
2700, boulevard Laurier, bureau 5000
Édifice Champlain
Québec (Québec) G1V 4K5

Téléphone : 418-658-4678 poste 144
Sans frais : 1-800-463-1807
Télécopieur : 418-658-0296

pierre.paquet@bba.qc.ca

Création d'un dossier de plainte

L'agent de conformité crée un dossier pour chacune des plaintes traitées. C'est ce même dossier qui est transmis à l'AMF si le plaignant le demande.

Le dossier doit contenir les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant incluant les trois éléments de la plainte :
 - ✓ Le reproche à l'endroit du représentant
 - ✓ Le préjudice réel ou potentiel
 - ✓ La mesure correctrice demandée
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse réalisée par l'Agent de conformité et les documents l'appuyant) ;
- La réponse finale de BBA, écrite et motivée, qui a été remise au plaignant.

Consignation au registre de plaintes

Toute plainte correspondant à la définition de cette expression fera l'objet d'une inscription au « Registre des plaintes et des différends ».

Traitement de la plainte

L'agent de conformité prend connaissance et cerne chacun des éléments constitutifs de la plainte, soit :

- Le reproche;
- Le préjudice qu'aurait subi le client;
- La réclamation demandée.

Procédure de traitement d'une plainte à l'égard du cabinet Benoît Bouchard assurances Inc. et de l'un de ses représentants rattachés¹ (plainte directe)

Après la réception d'une plainte écrite de la part d'un client, l'agent de conformité :

1. envoie un accusé réception ainsi que l'avis au plaignant dans les **cinq jours ouvrables** de la réception de la plainte;
2. transmet une copie de la plainte au représentant concerné afin de l'informer;
3. avise le comité de conformité de la réception de la plainte.

Il doit également traiter la plainte dans un délai de 90 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. À cet égard, il :

4. communique avec le représentant afin d'obtenir sa version des faits par écrit ;
5. il communique par écrit avec le plaignant afin de compléter le dossier et ainsi cerner la nature du problème et la réparation demandée. Le plaignant doit communiquer les informations manquantes à l'agent de conformité par écrit.
6. Il tente de proposer des solutions en vue de régler les différends.
7. Lorsque le dossier est complet, l'agent de conformité remet par écrit au comité de conformité, un résumé de la plainte ainsi que ses recommandations et il transmet au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

¹ Vous retrouverez la liste des représentants rattachés au cabinet Benoît Bouchard assurances Inc. dans l'annexe A.

8. Le comité de conformité, décide si l'assureur responsabilité doit être avisé.
9. Le comité de conformité décide des actions à prendre à l'égard du représentant, à savoir :
 - recommandation de mesures correctrices ;
 - ou réprimande ;
 - ou fin de la relation contractuelle entre le Représentant et BBA.
10. Si BBA décide de mettre fin à la relation contractuelle, un avis écrit est transmis au représentant, aux assureurs avec lesquels le représentant est sous contrat ainsi qu'à l'AMF, conformément à l'article 105 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Obligation de transmettre le dossier de plainte à l'AMF

BBA Groupe Financier transmet le dossier complet à l'Autorité des Marchés Financiers à la demande du plaignant, si ce dernier est insatisfait de la façon dont son dossier a été traité ou encore de la réponse obtenue.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Le droit de demander le transfert du dossier ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.

Procédure de traitement d'une plainte à l'égard d'un représentant autonome, d'un associé d'une société autonome ou d'un représentant rattaché à un cabinet de services financiers indépendant qui transige avec BBA (plainte indirecte)

Après la réception d'une plainte écrite de la part d'un client, l'agent de conformité :

1. Envoie un accusé réception au plaignant dans les **cinq jours ouvrables** de la réception de la plainte. Il est mentionné dans cette lettre que la plainte est transmise au représentant, selon le cas, et que s'il le désire, il peut également transmettre sa plainte auprès de l'AMF.
2. Transmet une copie de la plainte au représentant et/ou au cabinet de services financiers indépendant visé par la plainte afin de l'informer.
3. Communique avec le représentant et/ou le cabinet de services financiers indépendant afin d'obtenir sa version des faits par écrit.
4. Avise le comité de conformité de la réception de la plainte.
5. Lorsque le dossier est complet, il remet par écrit au comité de conformité un résumé de la plainte ainsi que ses recommandations.

2.1 Le comité de conformité, après analyse du dossier et discussion, décide des actions à prendre face au représentant, à savoir :

- recommandation de mesures correctrices ;
- ou réprimande ;
- ou fin de la relation contractuelle entre le représentant et BBA.

2.2 Si BBA décide de mettre fin à la relation contractuelle, un avis écrit est transmis au représentant, aux assureurs avec lesquels le représentant est sous contrat ainsi qu'à l'AMF conformément à l'article 105 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Obligation de transmettre un rapport semestriel

L'agent de conformité transmet deux fois par année un rapport concernant les plaintes reçues à l'égard du cabinet gestionnaire Benoît Bouchard assurances Inc. et/ou de ses représentants rattachés ([plainte directe](#)).

Le rapport contient notamment le secteur d'activité, le motif de la plainte, les dates d'ouverture et de fermeture ainsi que le résultat du traitement de la plainte.

Les plaintes concernant les représentants autonomes, les associés d'une société autonome ainsi que les cabinets de services financiers indépendants ([plainte indirecte](#)) ne sont pas inscrites sur le rapport transmis à l'AMF, mais sont tout de même consignées dans un registre pour usage interne.

BBA déclare l'ensemble des plaintes qui ont été formulées au cours du dernier semestre. Les poursuites judiciaires répondant à la définition de plainte sont incluses au rapport ainsi que l'ensemble des dossiers transférés à l'AMF.

Le rapport est soumis au plus tard aux dates suivantes :

- le 30 juillet pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 30 juin ;
- le 30 janvier pour les données recueillies entre le 1^{er} juillet et 31 décembre.

Information à l'assureur concerné d'une plainte touchant l'un de ses produits ou le mode de souscription de l'un de ses produits

Lorsqu'une plainte porte plus spécifiquement sur un produit ou son mode de souscription, l'agent de conformité en informe l'assureur concerné.