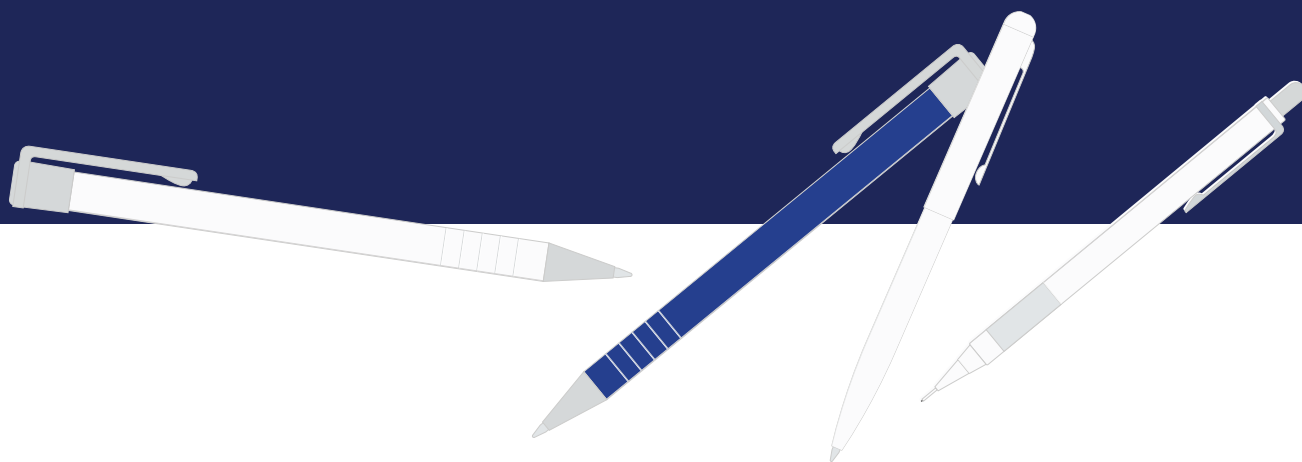


AGA

Politique de traitement des plaintes et des différends



AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES

CABINET EN ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES

Chez AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES,
nous nous sommes dotés
d'une politique de
traitement des plaintes et
des différends, un précieux
outil pour guider nos
actions dans ce type de
démarche et assurer la
confiance et la satisfaction
de nos clients.

Toute plainte fait l'objet
d'un examen détaillé
et est réglée de manière
juste et courtoise.

NOTRE DÉMARCHE EST SIMPLE

Le traitement des
plaintes et des différends
s'effectue en quelques
étapes simples, qui sont
expliquées dans la
présente politique.

ÉTAPE 1

Si vous avez une
préoccupation concernant
l'un de nos produits ou
services, vous devez
d'abord en faire part à
votre personne-ressource
ou à un représentant de
notre service à la clientèle.

ÉTAPE 2

À la suite de la première
étape, si vous n'êtes pas
satisfait de la réponse
obtenue, vous pouvez
demander que votre
demande soit transférée
à un échelon supérieur,
soit à un superviseur,
un directeur, un chef
de service, etc.

ÉTAPE 3

Dans la plupart des cas,
les demandes ou les
différends sont réglés
rapidement lors
de la première ou
de la deuxième étape.

Si tel n'est pas le cas,
vous pouvez déposer
une plainte formelle.
Cette plainte doit être
présentée par écrit à
l'attention du **responsable
du traitement des plaintes
et des différends**
chez AGA.

Dans votre demande,
vous devez expliquer
les raisons de votre plainte
en donnant le plus de
détails possible, soit
le reproche à l'endroit
d'AGA, le préjudice
potentiel ou réel ainsi
que le correctif demandé.

Vous devez également
joindre à votre plainte
toute la documentation
concernant votre
demande.

Vous devez faire parvenir
le tout à l'adresse suivante :

**Responsable du traitement
des plaintes et des différends**
AGA assurances collectives
3500, boul. De Maisonneuve O.
Bureau 2200
Westmount (Québec)
H3Z 3C1



AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES

CABINET EN ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES



RÔLE DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS

Le responsable du traitement des plaintes et des différends reçoit votre plainte écrite, ouvre un dossier distinct et vous fait parvenir un accusé de réception de votre plainte

- dans un délai de cinq (5) jours ouvrables lorsqu'il s'agit d'une plainte pour réclamation refusée;
- dans un délai de 60 jours lorsqu'il s'agit d'une insatisfaction quant au traitement de votre réclamation.

Le responsable du traitement des plaintes et des différends remet par la suite une copie de votre plainte écrite au dirigeant du service concerné.

RÔLE DES DIRIGEANTS

Le dirigeant du service concerné doit analyser votre plainte avec l'aide de personnes-ressources, s'il le juge nécessaire.

Si, après étude de votre plainte, il juge que la décision initiale doit être maintenue, il doit vous confirmer et justifier cette décision en expliquant les raisons et le processus de décision.

À l'inverse, s'il juge votre plainte justifiée, il doit vous le confirmer et voir à ce que la situation soit corrigée.

La décision finale doit vous être communiquée dans les 15 jours ouvrables de la réception de tous les documents nécessaires à l'étude de votre plainte.

CONFIDENTIALITÉ

Lorsque vous déposez une plainte écrite, le responsable du traitement des plaintes et des différends ouvre un dossier distinct dans lequel sont versés tous les documents concernant votre plainte. C'est cette personne qui conservera le dossier par la suite.

Conformément à notre politique de protection des renseignements personnels, les renseignements personnels contenus dans ce dossier sont confidentiels.

AUTRES RECOURS

Si le traitement de votre plainte ou la décision du responsable du traitement des plaintes et des différends ne vous satisfait pas, vous pouvez en tout temps faire valoir votre demande auprès d'un organisme de réglementation du secteur financier.

Vous pouvez demander au responsable du traitement des plaintes et des différends de transférer votre dossier à l'un des organismes suivants :

Partout au Canada

Ombudsman des assurances de personnes
1 888 295-8112
olhi.ca

Québec

Autorité des marchés financiers
1 877 525-0337
lautorite.qc.ca

Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario
1 800 668-0128
fSCO.gov.on.ca

Saskatchewan

Financial and Consumer Affairs Authority
1 877 880-5550
fcaa.gov.sk.ca

Recours devant les tribunaux

Toute démarche effectuée auprès de ces organismes n'interrompt pas le délai légal dont vous disposez pour exercer vos droits devant les tribunaux compétents.

3500, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 2200
Westmount (Québec) H3Z 3C1

Édifice Delta 1
2875, boulevard Laurier, bureau 700
Québec (Québec) G1V 2M2

514 935-5444 | 418 683-8823 | 1 800 363-6217

aga.ca



AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES

CABINET EN ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES