



# GROUPE OSTIGUY & GENDRON

Cabinet en assurance de dommages et cabinet de services financiers  
Firm in damage insurance and financial services firm  
Cautionnements - Bonds

## Politique de traitement des plaintes

### But de la politique

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues.




Cette politique explique notre processus de traitement des plaintes.

### Le responsable des plaintes

Mme Monique Gagnon est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues par notre cabinet sont traitées conformément à la présente politique.




Mme Monique Gagnon agit à titre de répondante auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et s'assure de la formation de notre personnel. Elle est responsable de transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

-  de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
-  de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
-  de transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

### Plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

-  un reproche à notre endroit;
-  l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
-  la demande d'une mesure corrective.

### Insatisfaction ou préoccupation

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de notre cabinet, ne constitue pas une plainte.

En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec son représentant ou avec le service à la clientèle, par téléphone au 450 662-2210 ou par courriel à l'adresse suivante : [assurance@ostiguygendron.com](mailto:assurance@ostiguygendron.com)

## Comment porter plainte?

Le plaignant qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Groupe Ostiguy & Gendron  
1600, boul. St-Martin Est, bureau 800  
Laval QC H7G 4R8  
T. 450-662-2210 F. 450-662-1123  
[assurance@ostiguygendron.com](mailto:assurance@ostiguygendron.com)

En mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

## Réception de la plainte

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.

Le responsable des plaintes doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 7 jours ouvrables suivant la réception.

## Traitement d'une plainte




Dès réception de la plainte, Groupe Ostiguy & Gendron doit enclencher son processus de traitement d'une plainte.

Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

## Dossier de plainte

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

-  la plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome; le préjudice réel ou potentiel; la mesure corrective demandée);
-  le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
-  la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

## Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut nous demander, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels en notre possession demeure notre responsabilité.

## Entrée en vigueur

Cette politique est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2010. Dernière révision : 24 janvier 2022.