PLAINTES ET DIFFÉRENDS

CATENA SIGNATURE s'est doté d'une politique portant sur le traitement équitable des plaintes et des différends.

Cette politique s'applique aux représentants qui lui sont rattachés au sens de la règlementation.

Qui a la responsabilité de traiter un dossier de plainte dûment soumis? Manon Robert

Le dirigeant responsable est chargé de l'application de la politique sur le traitement des plaintes et des différends et agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers.

Qu'est-ce qu'une plainte ou un différend?

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

• Un reproche à l'endroit d'un représentant inscrit;

• L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;

• La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

CATENA SIGNATURE, de façon générale, demandera à ce que la plainte d'un client lui soit transmise par écrit par courrier ou par courriel.

Où transmettre sa plainte?

Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel dans la mesure du possible. Les clients qui ont de la difficulté à consigner leur plainte par écrit sont priés de nous en informer afin que nous puissions leur prêter assistance. Pour des raisons de confidentialité, nous ne faisons affaire qu'avec le client concerné ou avec une personne expressément autorisée par écrit par le client à faire affaire avec nous en son nom.

Le consommateur qui désire porter plainte concernant les disciplines de l'assurance, Julie Paulhus, (adjointe) doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

410 - 1695, boul. Laval
Laval, QC.
H7S 2M2

Ou par courriel à : mrobertatena.ca
adjointeatena.ca

Tenue des dossiers de plaintes

Sur réception d'une plainte, un dossier sera créé et confié à la personne responsable afin que celle-ci le prenne en charge et l'administre.

Que se passera-t-il suite à la réception d'une plainte par notre cabinet?

Un accusé-réception sera transmis au plaignant dans les 5 jours ouvrables suivants la réception d'une plainte, lequel sera accompagné d'un avis au plaignant et d'une copie de notre politique sur le traitement des plaintes et des différends.

La plainte sera consignée à notre registre des plaintes.

Une analyse approfondie du dossier sera faite par la personne responsable du traitement des plaintes.

Une fois l'analyse complétée, une réponse écrite et motivée sera communiquée au plaignant, au plus tard, 90 jours suivant la date de réception d'une plainte. Notre réponse peut prendre la forme d'une offre de règlement, d'un rejet de la plainte expliquant nos motifs ou de toute autre réponse jugée pertinente.