

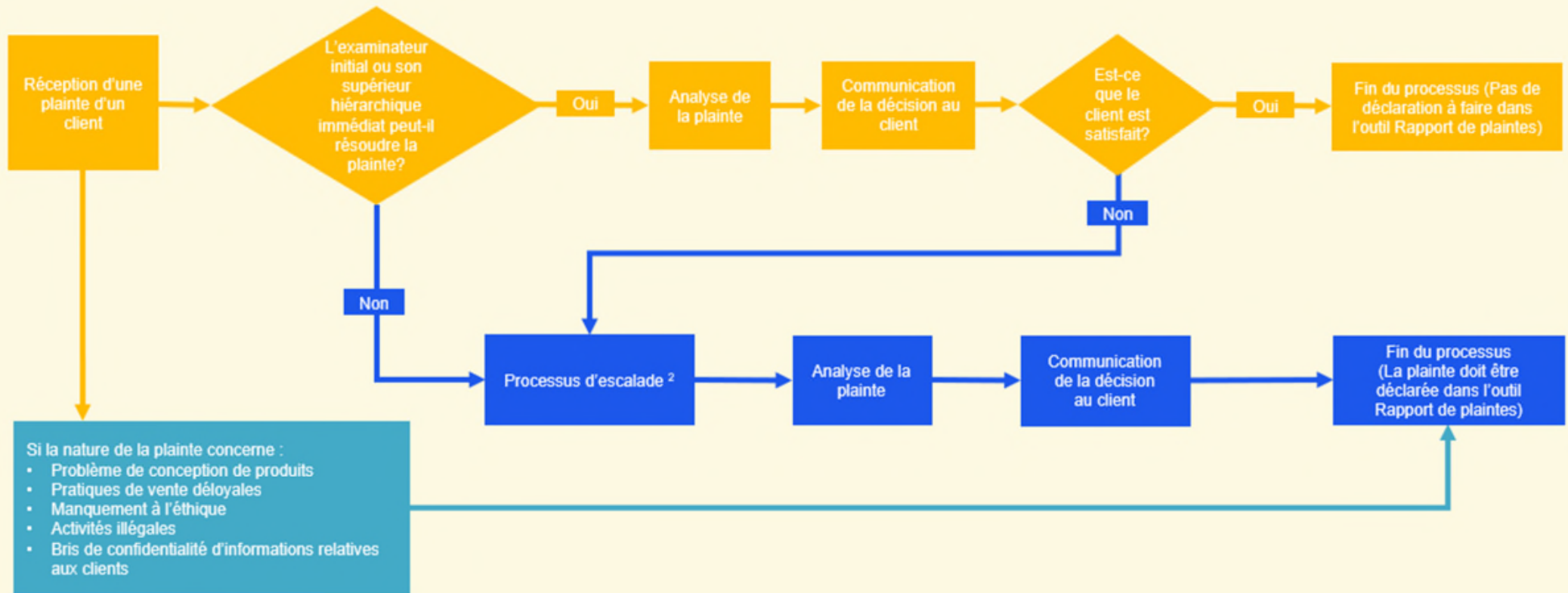


**Session d'information**  
**Processus de**  
**déclaration**  
**des plaintes**



**Jeudi 19 septembre 2024**

# Schéma du processus



<sup>2</sup> Le processus d'escalade fait référence au processus de traitement d'une plainte d'un client qui ne peut être résolue par l'examineur initial ou son supérieur hiérarchique immédiat et qui a dû être approuvée ou traitée à un autre niveau hiérarchique.



1

# Problème de conception de produits

**Ce sont des plaintes qui concernent des éléments relatifs aux produits qui ne correspondent pas aux besoins et intérêts des groupes de consommateurs ciblés ou à une partie de ceux-ci.**

## **Exemples de plaintes de clients :**

- Une assurance comportant deux protections dont l'une arrive à échéance à un âge donné, une fois l'âge atteint, la portion de la prime de cette protection continue d'être prélevée malgré la fin de celle-ci.
- Des exclusions ou limitations rendant la couverture trop limitée.
- Les limites de couvertures maximales offertes ne sont pas suffisantes pour couvrir le coût d'un sinistre dit moyen.
- Une police de base ne contient pas une couverture et les règles de souscription de l'avenant comportant la couverture complémentaire ne permettent pas de l'acheter.
- Une réclamation présentée pour des pertes de revenus locatifs de courte durée n'est pas accordée en raison d'une clause à la police d'assurance qui n'est pas claire quant au calcul de ladite perte de revenus.



2

## Activités illégales

**Ce sont des plaintes qui concernent des activités qui seraient en infraction avec les lois ou les règlements.**

### **Exemples de plaintes de clients :**

- De la vente pyramidale.
- Une personne ou une entreprise qui vous offre de l'assurance sans permis d'exercer ni autorisation.
- La non-transmission d'un document au client alors que ce dernier est exigé par un règlement ou une loi.
- Un vol ou détournement des fonds du compte de placement d'un client.
- Un employé qui va au-delà de ses limites légales.
- Un expert en sinistre lié à un stratagème de vols de voitures.

**3**

## **Bris de confidentialité**

**Une plainte relative à un bris de confidentialité est lorsque la plainte concerne tout préjudice qui est susceptible de porter atteinte à un client.**

### **Exemples de plaintes de clients :**

- La divulgation d'informations confidentielles d'un client à un autre sans son consentement.
- L'utilisation d'informations confidentielles d'un client sans son consentement.
- L'accès à de l'information confidentielle à propos d'un client sans son consentement.
- La perte d'un renseignement personnel ou toute atteinte à la protection d'un tel renseignement.
- Lors d'une séparation, un des conjoints modifie son adresse courriel pour recevoir ses documents d'assurance. Lors de l'envoi des documents de renouvellement, les documents sont transmis par courriel à l'adresse de l'autre conjoint et non à la nouvelle adresse.
- Un client reçoit par erreur un relevé de compte d'un autre client.



4

# Pratiques de vente déloyales

**Une plainte relative à une pratique de vente déloyale est celle qui vise une action contraire aux saines pratiques commerciales et nuit au traitement équitable des clients.**

## **Exemples de plaintes de clients :**

- Les pratiques peuvent inclure des incitatifs, des rabais ou d'autres comportements trompeurs de la part de la compagnie d'assurance.
- Un client souscrit à un produit dont la garantie est à vie, mais quelques mois plus tard, l'assureur fait une modification à la durée sans en aviser le client.
- Un assureur annonce des statistiques exagérées pour promouvoir un produit d'assurance qui ne reflète pas la réalité quant à ce produit.
- Lors d'une réclamation, un client se rend compte qu'une couverture vendue n'était pas nécessaire puisque sa couverture de base était suffisante pour ses besoins. Lors de l'analyse, il est constaté que des pressions ont été exercées sur le client au moment de la vente et que l'interaction entre la couverture de base et l'autre couverture n'étaient pas bien expliquée au client.
- La promotion des polices d'assurance a été effectuée auprès d'une clientèle vulnérable dont le produit ne correspondait pas à leurs besoins et intérêts.



5

## Manquement à l'éthique

**Une plainte qui concerne des conflits d'intérêt ou un manque de diligence.**

### **Exemples de plaintes de clients :**

- Un employé est nommé bénéficiaire pour le compte d'un client ou s'est vu accorder un pouvoir de procuration légal par un client.
- Un employé conclut un accord de prêt pour emprunter de l'argent à un client.
- Un expert en sinistre qui reçoit une rémunération d'un entrepreneur en raison d'un référencement pour les travaux de reconstruction.
- Un employé se place en situation de conflit d'intérêts.
- Un employé qui ne se rend pas disponible et qui ne donne pas suite aux demandes d'un client.

# Ce qui ne doit pas être déclaré dans le rapport de plaintes

## Une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance

### Exemples :

- Le client demande à l'assureur de revoir sa décision de refuser sa réclamation à la suite d'un sinistre.
- Le client communique avec l'assureur pour obtenir un suivi concernant le traitement de sa demande de prestation d'invalidité, estimant que le délai est trop long.



# Ce qui ne doit pas être déclaré dans le rapport de plaintes

## La communication d'un commentaire ou d'une rétroaction

### Exemples :

- Le client communique avec l'entreprise pour lui mentionner qu'il trouve son site Web peu convivial et qu'il rencontre des difficultés à trouver l'adresse civique de l'entreprise.
- Le client souligne un long délai d'attente avant de parler avec un agent du service à la clientèle.

# Ce qui ne doit pas être déclaré dans le rapport de plaintes

**Une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert**

## **Exemples :**

- Le client contacte son assureur pour comprendre pourquoi le montant de la prime pour le renouvellement de son contrat d'assurance a augmenté et demande des explications sur les raisons de cette hausse.
- Le client souhaite obtenir des clarifications sur les frais facturés pour les services rendus.
- Le client demande une copie de la procédure de plainte de l'entreprise.

# Ce qui ne doit pas être déclaré dans le rapport de plaintes

Une **demande d'accès** ou de **rectification** présentée conformément à la directive du CCRRA

Sauf si une législation provinciale en vigueur définit une demande d'accès ou de rectification comme étant une plainte

## Exemple :

- Le client demande une copie de son dossier auprès de l'entreprise.

# Ce qui ne doit pas être déclaré dans le rapport de plaintes

Une **demande** visant la **correction** d'une erreur de calcul ou d'écriture

Sauf si la correction de cette erreur de calcul et/ou d'écriture nécessite d'autres mesures pour remédier aux conséquences de celle-ci pour le demandeur

## Exemple :

- Le client demande à l'assureur de corriger une erreur présente dans la transcription de son adresse postale.

## Important!

Lorsque l'erreur à l'origine de la demande de correction entraîne d'autres conséquences pour le client ou pour plusieurs clients, celle-ci doit être considérée comme une plainte.



# **Pour un partage d'exemples, veuillez communiquer avec:**

L'Autorité des marchés financiers au :  
[infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca](mailto:infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca)

Le CCRRA au : [ccir-ccrra@fsrao.ca](mailto:ccir-ccrra@fsrao.ca)