**Date d’entrée en vigueur :**

**Date de modification :**

**Objet de la Politique**

L’objectif de votre politique de traitement des réclamations est de mettre en œuvre un traitement libre, impartial et équitable des réclamations des clients dans un délai raisonnable à compter de leur réception. Plus précisément, la politique de traitement des plaintes décrit **notre processus** de suivi des réceptions des plaintes des clients, la surveillance des accusés de réception envoyés aux clients, la création d’un dossier de plainte et les possibilités de recourir à un tiers, si nécessaire, si un client reste insatisfait après que les étapes opérationnelles quotidiennes de résolution ont été appliquées.

**Définition de la plainte**

Aux fins de la présente politique, une plainte est toute expression orale ou écrite d’insatisfaction par un client qui n’est pas résolue et qui est transmise au **(Nom de la personne responsable).**

Les mesures informelles visant à corriger un problème particulier ne sont pas considérées comme une plainte, à condition que le problème soit résolu dans le cadre des activités normales de l’inscrit ou du conseiller et que le consommateur n’ait pas déposé de plainte.

**Personne(s) responsable(s)**

**(Nom)**  est responsable de l’application de la police et agirait à titre d’intimé auprès du client, de l’organisme de réglementation, de l’assureur ou d’autres tiers jugés nécessaires, et doit être clairement identifiable pour les clients qui déposent une plainte.

Cette personne est chargée d’envoyer un accusé de réception au client, de former le personnel et de lui fournir les informations nécessaires pour se conformer à la politique de traitement des réclamations.

**Réception de la plainte**

Les clients qui souhaitent déposer une plainte doivent le faire par écrit à notre bureau.

Nom de l’agence/agent :

Adresse:

Numéro de téléphone:

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel:

Tout employé qui reçoit une plainte doit immédiatement la transmettre à **(nom)** responsable de cette politique.

**Processus de règlement des plaintes**

* Parlez avec le client et/ou d’autres personnes pour déterminer la nature de la plainte.
* Tenir un registre des plaintes, au minimum, il devrait comprendre les éléments suivants :
  + Nom du client
  + Numéro de la police ou du document
  + Nom du conseiller
  + Date de la plainte (écrite ou verbale)
  + Réception de la plainte
  + Traitement individuel de la plainte
  + Résumé de la plainte
  + Si et quand la plainte a été signalée à l’assureur et/ou à l’AGG et les coordonnées
  + Étapes vers la résolution
  + Déclaration de résolution, et
  + Date de la résolution
* Réagissez rapidement et professionnellement
* Accusez réception de la plainte dansles **(X)** jours et conservez une copie de la réponse initiale pour le registre des plaintes.
* Documenter la chaîne d’événements menant à la plainte et en conserver des copies dans le dossier du client
* Si la plainte concerne le service, faites des efforts pour la résoudre.
* Avisez votre AGG et/ou l’assureur et identifiez les mesures que vous prenez.  À ce stade, l’AGG ou les assureurs voudront peut-être prendre en charge la plainte.
* Assurez-vous que le client reçoit une lettre d’accusé de réception écrite de votre bureau, de l’AGG ou de l’assureur, selon la personne qui a le transport de la plainte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Registre des plaintes** | | |
| Destinataire de la plainte | |  |
| Date de réception de la plainte | |  |
| Nom du plaignant | |  |
| Adresse du plaignant | |  |
| Téléphone du plaignant | |  |
| Courriel du plaignant | |  |
| Nom du conseiller | |  |
| Numéro de police | |  |
| Date d’envoi de l’accusé de réception | |  |
| Si la plainte concerne la conduite du conseiller, la date à laquelle l’assureur E&O a été avisé | |  |
| Date de déclaration à l’assureur et/ou à l’AGG | |  |
| Coordonnées. pour l’assureur et/ou la MGA | |  |
| Résumé de la plainte : | | |
| Étapes vers la résolution : | | |
| Déclaration de résolution : | | |
| Date de résolution : |  | |