

Résumé des procédures du traitement des plaintes

Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL a des procédures en place pour traiter rapidement et équitablement les plaintes reçues, verbales et écrites, des clients. Ces procédures, sont résumées ci-dessous et fournies aux clients qui ont déposé une plainte. Celles-ci sont accessibles en visitant notre site web www.allfinancial.ca ou l'avis de ces procédures peut vous être fourni à notre bureau.

Formulaire des renseignements sur les plaintes des clients

Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL fournit aussi un formulaire des renseignements sur les plaintes des clients (FRPC) à tous les clients. Ce formulaire donne des renseignements généraux sur les options disponibles lors d'un dépôt d'une plainte.

Comment déposer une plainte

Les clients souhaitant déposer une plainte peuvent le faire auprès de Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL ou de n'importe quel membre du personnel. Ils sont encouragés à déposer leur plainte sous forme écrite, donc par lettre ou par courriel, si possible. S'ils ont de la difficulté à déposer leur plainte sous forme écrite, ils devraient nous avvertir afin que nous puissions les aider à le faire. Pour des raisons de confidentialité, nous ne faisons affaire qu'avec le client ou un individu qui a une autorisation écrite du client stipulant qu'il peut agir au nom du client.

Procédures du traitement des plaintes

Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL accuse réception sous forme écrite habituellement dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Nous révisons toutes les plaintes équitablement en prenant compte des documents et déclarations pertinents fournis dans le dossier, par le client, le(s) représentant(s), un autre membre du personnel ou toute autre source pertinente. Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL avisera tous les assureurs impliqués dans la plainte reçue. L'investigation sera menée en collaboration avec l'assureur afin de leur communiquer les résultats de nos trouvailles ou une solution pour le plaignant.

Une fois notre analyse complétée, les clients recevront une réponse écrite pouvant contenir une offre de règlement, un refus accompagné d'explications ou toute autre réponse appropriée. La lettre contiendra aussi les coordonnées pour le(s) assureur(s), le médiateur et l'organisme de règlement provincial (s'il y a lieu). Si la plainte comporte de graves allégations, l'accusé de réception initiale par Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL inclura des copies

du résumé et tout autre renseignement nécessaire. La communication résumera la plainte et les résultats, et contiendra un rappel sur les options du plaignant avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement et le médiateur des assurances.

Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL ou quelqu'un agissant sous son nom répondra dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables, à moins que les renseignements supplémentaires du plaignant soient en attente ou si le cas est nouveau ou très compliqué, mais aussi aux messages reçus après la date d'envoi de notre réponse si c'est nécessaire pour mettre une solution en œuvre ou pour traiter un tout nouveau problème ou renseignement soumis.

Les clients peuvent joindre Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL en tout temps pour fournir des renseignements supplémentaires ou pour connaître l'état de leur plainte en contactant Philippe Labrecque qui s'occupe de celle-ci. Nous avertissons les clients qui décident de communiquer avec nous par courriel qu'il peut avoir des problèmes de confidentialité avec une communication en ligne.

Règlements

Si un règlement financier est offert, Assurances L & L Inc./Services Financiers ALL ou quelqu'un agissant sous son nom demandera, à des fins juridiques, un acte de libération signé et une renonciation signée.