



POLITIQUE RELATIVE À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Traitement des plaintes – Efficacité, efficence et responsabilité

La présente politique établit la procédure s’appliquant à la Compagnie d’assurances FCT Itée, à la Compagnie d’assurance titres First American, à la Compagnie de titres First Canadian Limitée et à leurs sociétés affiliées au Canada, s’il y a lieu (collectivement « FCT »).

Les cadres supérieurs de FCT assurent le soutien de la procédure mise en place dans cette politique. Les cadres supérieurs de FCT :

- désigneront un commissaire aux plaintes;
- fourniront le soutien pour que les ressources nécessaires soient en place afin que le commissaire aux plaintes reçoive une formation adéquate et ait l’autorité requise pour résoudre les plaintes ou recommander des solutions, lorsque cela est possible;
- approuveront les mesures soutenant i) la formation générale à l’échelle de l’entreprise, permettant ainsi aux employés d’être familiers avec les procédures; et ii) la mise en œuvre de méthodes pour faciliter l’analyse de l’historique afin de garder un suivi des problèmes liés à la conformité ou d’identifier de possibles problèmes liés à la conformité.

FCT s’engage à traiter les plaintes et à les résoudre dans les meilleurs délais. La procédure de traitement des plaintes est décrite ci-dessous. FCT est tenue d’informer les plaignants de cette procédure, de les tenir au courant de l’état de leur plainte à des moments précis du processus de traitement des plaintes et de déterminer et de souligner les circonstances dans lesquelles une prolongation du délai pourrait être justifiée.

2. Qu’est-ce qui constitue une plainte?

Aux fins de la présente politique, une plainte est l’expression d’au moins un des trois éléments suivants par un client, une autre personne ou une entité externe à FCT :

- un reproche à FCT;
- la détermination d’un préjudice réel ou potentiel subi ou susceptible d’être subi par un plaignant; ou
- une demande de mesure corrective.

Les mesures informelles visant à corriger un problème particulier ne seront pas considérées comme une plainte, à condition que le problème soit résolu dans le cadre des activités commerciales normales de FCT et que le consommateur n’ait pas déposé de plainte officielle.

3. Procédure de traitement des plaintes :

- i. Une partie peut déposer une plainte par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone. La partie qui formule la plainte (le « Plaignant ») doit d'abord communiquer avec la personne avec laquelle elle a eu l'interaction qui a donné lieu à la plainte. Il est recommandé de fournir le plus de renseignements possible, y compris des pièces justificatives. Si FCT ne dispose pas de tous les renseignements nécessaires, cela aura une incidence sur le processus de traitement de la plainte. À chaque étape, l'employé de FCT accusera réception de la plainte.
- ii. Si la plainte demeure non résolue, la personne nommée au point 1 ci-dessus en informera son supérieur immédiat (le « Gestionnaire »). Le Gestionnaire doit tenter de résoudre la plainte.
- iii. Si la plainte demeure non résolue, le Gestionnaire offrira de transmettre le dossier au commissaire aux plaintes. Le Plaignant peut également communiquer directement avec le commissaire aux plaintes (coordonnées à la section 4 ci-dessous). Le rôle du commissaire aux plaintes est également précisé ci-dessous.
- iv. Le commissaire aux plaintes doit créer un dossier distinct pour chaque plainte. Le fichier doit comprendre ce qui suit :
 - la plainte écrite et ses trois éléments (reproche à l'égard de la personne inscrite, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée);
 - le résultat du processus d'examen de la plainte (l'analyse et les pièces justificatives);
et
 - la réponse écrite définitive au Plaignant, accompagnée des motifs justifiant la décision.
- v. Dans les dix (10) jours suivant le dépôt d'une plainte au registre des plaintes, le commissaire aux plaintes doit envoyer au Plaignant un avis indiquant la date de dépôt de la plainte et le droit du Plaignant de faire examiner le dossier de plainte, comme il est indiqué à la section 3 vi) ci-dessous.
- vi. Dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours ou moins, dans la mesure du possible, après la réception de tous les renseignements et documents pertinents à la plainte au deuxième palier de traitement de la plainte, le Plaignant recevra une réponse écrite substantielle (possiblement par courriel, si le Plaignant le préfère) à sa plainte qui comprend, au minimum :
 - la décision ou l'offre définitive de FCT en réponse à la plainte, y compris les renseignements appropriés et des explications sur la façon dont la décision définitive a été prise; et
 - le droit du Plaignant de transmettre la plainte à un échelon supérieur (aux organismes mentionnés à la section 4 ci-dessous dont FCT est membre) à la réception de la décision définitive de FCT; si la plainte n'a pas été résolue à la satisfaction du Plaignant ou si la

plainte n'a pas été traitée dans les quatre-vingt-dix (90) jours indiqués ci-dessus. Si FCT prend plus de quatre-vingt-dix (90) jours pour traiter la plainte, le Plaignant a le droit de transmettre le dossier à ces organismes et FCT doit informer le Plaignant de ce droit.

- vii. Si la plainte demeure non résolue, le Plaignant sera informé de la façon de communiquer avec les organismes mentionnés à la section 4 ci-dessous.

4. Rôle du commissaire aux plaintes et personnes-ressources

Le rôle du commissaire aux plaintes est d'offrir une tribune à nos clients et aux autres parties afin qu'ils puissent exprimer leurs préoccupations à la suite de leurs interactions avec nos employés. Ces préoccupations peuvent aller de la façon dont on a communiqué avec eux au traitement des réclamations d'assurance, y compris les refus.

Le commissaire aux plaintes évaluera si le processus interne approprié a été respecté, s'assurera que la partie qui a déposé la plainte a eu toutes les chances d'être pleinement et équitablement entendue et fournira une réponse écrite précisant ses conclusions. Le commissaire aux plaintes a le pouvoir discrétionnaire de transmettre le dossier (avec des recommandations, s'il le souhaite) au premier employé de FCT qui a eu une interaction avec le Plaignant ou au Gestionnaire de cet employé.

Personne-ressource :

Commissaire aux plaintes :
Tanya Fowler
Commissaire aux plaintes
2235 Sheridan Garden Drive
Oakville (Ontario) L6J 7Y5

complaints@fct.ca
Téléphone : 905 287-1000
Télécopieur : 905 287-2400

Le Service de conciliation en assurance de dommages (un organisme de règlement des différends externe)

1 877 225-0446 ou le Plaignant peut également remplir un formulaire de plainte en ligne dont le lien est le suivant :

<https://gioportal.powerappsportals.com/submit-a-complaint-fr/>

Le client peut également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-3222
Télécopieur : 1 866 814-2224

Au Québec, si un Plaignant n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut en tout temps demander à FCT de transférer le dossier à l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée l'« AMF »). Vous pouvez communiquer avec l'AMF à l'un des endroits suivants :

Québec

Place de la Cité, tour Cominar

2640, boulevard Laurier, bureau 400

Québec (Québec) G1V 5C1

Téléphone : 418 525-0337

Télécopieur : 418 525-9512

Montréal

800, square Victoria, 22^e étage

C. P. 246, tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : 514 395-0337

Télécopieur : 514 873-3090

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

5. Procédure de signalement des plaintes :

FCT relève de certaines entités à l'égard de plaintes à signaler (selon les lois applicables) conformément aux dispositions de l'annexe ci-jointe intitulée « Procédure de signalement des plaintes », car cette annexe peut être mise à jour de temps à autre.

Historique des révisions – Procédure de traitement des plaintes – Changements approuvés :

Date de la politique	Approuvé par :	Sommaire des changements
9 mars 2005	Conseil d'administration	Politique adoptée
11 août 2008	Conseil d'administration	Aucun changement
14 août 2009	Conseil d'administration	Ajout d'une fonction de signalement
7 août 2010	Conseil d'administration	Mise à jour de la fonction de signalement
10 août 2010	Secrétaire général	Logo « FCT »
22 août 2011	Conseil d'administration	Aucun changement
Janvier 2012		Ajout de la section et de l'annexe sur les procédures de signalement
8 mai 2013	Service juridique	Modifications à la politique
1 ^{er} août 2013	Conseil d'administration	Modifications à la politique apportées par le Service juridique approuvées par le conseil d'administration
28 juillet 2014	Conseil d'administration	Changement mineur Passage d'un examen annuel de la politique à un examen semestriel à compter de 2015
30 juillet 2015	Conseil d'administration	Aucun changement
26 avril 2016	Conseil d'administration	Aucun changement
8 mars 2017	Service juridique	Changement visant à ajouter les coordonnées de l'AMF
8 mai 2017	Conseil d'administration	Aucun changement
15 janvier 2018	Service juridique	Modification pour mettre à jour le commissaire aux plaintes
1 ^{er} mai 2018	Conseil d'administration	Approbation de la modification à la politique ci-dessus
22 mars 2019	Service juridique	Modification pour mettre à jour le commissaire aux plaintes
30 avril 2019	Conseil d'administration	Approbation de la modification à la politique ci-dessus
18 février 2020	Service juridique	Révision de la politique pour se conformer à la nouvelle <i>Loi sur les assureurs</i> du Québec
28 juillet 2020	Conseil d'administration	Modification de la section 2
27 avril 2021	Conseil d'administration	Aucun changement
18 août 2021	Service juridique	Modification pour mettre à jour le commissaire aux plaintes
13 février 2023	Service juridique	Changements apportés aux pronoms dans l'ensemble de la politique
3 août 2023	Service juridique	Aucun changement

ANNEXE SUR LA PROCÉDURE DE SIGNALEMENT DES PLAINTES

FCT relève des entités suivantes en ce qui a trait aux plaintes :

1. l'AMF sur une base semestrielle;
2. les autorités participantes pour le reste du Canada sur une base semestrielle; et
3. la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) sur une base semestrielle.