

## Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales

### But

Cette politique a pour but d'offrir aux clients un traitement simple, équitable, et gratuit de leur plainte conformément au principe de traitement équitable du consommateur.

Humania Assurance s'engage à accompagner les clients tout au long du processus de traitement de leur plainte, notamment en offrant un service prompt et courtois. Les plaintes constituent une seconde occasion d'offrir aux clients un service personnalisé et une opportunité d'assurer l'amélioration continue des processus..

### 1. Communiquer votre insatisfaction au département concerné

Si vous êtes insatisfait d'une décision rendue ou de la manière dont votre dossier est traité ou a été traité, vous devez d'abord communiquer avec le département concerné.

Pour communiquer avec le département concerné, et plus précisément avec l'employé qui vous a servi, vous devriez trouver les coordonnées sur les documents reçus.

Si ce n'est pas le cas ou si vous ne savez pas qui contacter, vous pouvez communiquer le service à la clientèle aux coordonnées suivantes :

Service à la clientèle	St-Hyacinthe	Montréal	Autres régions
Assurance collective :	450 773-7236	514 485-7236	1 800 818-7236
Assurance individuelle :	450 773-7170	514 489-8404	1 800 773-8404
Courriel : <a href="mailto:clients@humania.ca">clients@humania.ca</a>			

Voici quelques conseils :

Avant de communiquer

- a) **Rassemblez** vos documents de façon à vous y retrouver facilement ;
- b) **Déterminez** la raison de votre mécontentement, les questions que vous voulez poser, les arguments que vous voulez invoquer et la solution recherchée ;
- c) **Choisissez** votre moyen de communication :
  - a. si vous appelez, il pourrait être préférable de fixer un rendez-vous, ce qui permettra à l'employé de se préparer et de vous consacrer tout le temps nécessaire;
  - b. si vous écrivez, conservez des copies des documents que vous envoyez.

Au moment de la communication

- a) **Allez** droit au but, soyez calme et n'hésitez pas à poser des questions ;
- b) **Notez** le nom de l'employé, le résumé de votre conversation et la réponse obtenue; conservez une copie de toute correspondance;
- c) **Informez-vous** du délai que l'employé prévoit prendre pour vous répondre ;

Si vous êtes insatisfait de la réponse et vous souhaitez parler à la personne responsable du département, **demandez-le**.

Si vous n'obtenez pas une réponse de la personne responsable du département après un délai raisonnable, veuillez **contacter** la personne responsable des plaintes.

## 2. Faire une plainte au Responsable des plaintes

Si après avoir communiqué avec le département concerné, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez déposer une plainte.

Une **plainte** constitue un reproche à l'endroit d'un service ou d'un produit offert par la compagnie auquel il est impossible de remédier dans l'immédiat et pour lequel une réponse finale est attendue.

Il vous faut déposer votre plainte auprès du Responsable des plaintes de la compagnie, dont les coordonnées sont les suivantes :

Monsieur Jean-Patrice Dozois Vice-président adjoint, Affaires juridiques et conformité	Courriel : jean-patrice.dozois@humania.ca
Humania Assurance 1555, rue Girouard Ouest Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2Z6	Téléphone : 1 800 363-1334 ou Montréal : 514 485-1334, poste 307
	Fax : 1-844-773-4999

Si vous avez besoin d'aide pour écrire votre plainte, vous pouvez recourir sans frais au service d'assistance à la rédaction d'une plainte en contactant Madame Marie-Kim Larouche, conseillère juridique et conformité, au 1 450 771-1334 poste 479.

Votre plainte doit être faite par écrit et vous devez inscrire le mot « plainte » dans la partie supérieure de votre lettre ou utiliser le formulaire de plainte que vous trouverez à la fin de ce document ou en cliquant sur le lien suivant : <https://www.humania.ca/media/document/6615/2050-005-fr-formulaire-de-plainte.pdf>

Votre plainte devrait comporter les éléments suivants :

- Le motif de votre plainte;
- Les démarches effectuées jusqu'au moment de formuler votre plainte;
- La réponse que vous avez reçue;
- Les arguments au soutien de votre plainte; et

## 3. Processus de traitement de la plainte

- La solution que vous recherchez.

Tout employé qui reçoit une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au Responsable des plaintes.

Pour chaque plainte, un **dossier de plainte** est ouvert et doit être conservé minimalement sept (7) années suivant la date de réception de la plainte.

Un **accusé de réception** est envoyé au client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite, sauf si une réponse finale est soumise au plaignant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La **réponse à la plainte** doit être écrite et communiquée au plaignant, au plus tard, dans les soixante (60) jours suivant la réception de la plainte.

Pour de plus amples informations sur la procédure à suivre pour soumettre une plainte, veuillez vous référer au document "[Procédure de traitements des plaintes](#)".

## 4. Transfert de la plainte

Après avoir franchi toutes les étapes précédentes, si vous demeurez insatisfait du processus ou de la réponse, vous pouvez demander au responsable des plaintes le transfert de votre dossier de plainte aux organismes externes suivants :

- a) Au Québec, à l'Autorité des marchés financiers (AMF);
- b) Ailleurs au Canada, à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).

Ce droit ne peut être exercé qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, et doit être exercé dans l'année suivant la date de réception de la réponse finale du responsable des plaintes.

Le dossier de plainte doit être transféré aux autorités, au plus tard, dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la demande de transfert.

## **5. Registre et rapport à l'autorité**

Un registre des plaintes est créé aux fins de l'application de la politique.

Les renseignements relatifs aux plaintes et exigés par les autorités règlementaires sont inscrits et mis à jour par la personne responsable des plaintes.

Le responsable rapporte annuellement aux autorités règlementaires les plaintes survenues au cours de la période visée.

## **6. Entrée en vigueur**

Cette politique a été entrée en vigueur le 22 décembre 2014. Elle a été mise à jour le 21 mai 2022. Elle doit être mise à jour aux deux (2) ans.