

## **POLICY FOR THE TREATMENT OF COMPLAINTS AND SETTLEMENT OF DISPUTES**

### **GOAL OF POLITICS**

The purpose of a complaint examination and dispute resolution policy is to set up a free and equitable procedure for dealing with complaints. It is also intended to provide oversight for the receipt of complaints, delivery of the acknowledgment of receipt, creation of the complaint file, transfer of this file to the AMF and compilation of complaints for the purpose of preparing and filing reports twice a year to the AMF using the Complaint Reporting System (CRS).

### **PERSON IN CHARGE**

The person responsible for the application of the policy, Sylvain Lamanque, acts as the respondent with the AMF and the complainant. The person in charge trains the company's staff and provides them with all the information necessary to comply with this policy. The person in charge also has the following functions:

- Delivering an acknowledgment of receipt and notice to the complainant;
- Transferring the file to the AMF, at the complainant's request;
- Filing a report twice a year with the AMF using the Complaint Reporting System (CRS).

### **COMPLAINT**

For policy purposes, a complaint is the expression of one or more of the following three elements:

- A reproach against the registrant;
- The identification of real or potential harm that a consumer has sustained or may sustain;  
or
- A request for remedial action.

Informal steps to correct a specific problem are not considered a complaint, provided the problem is resolved as part of the registrant's normal activities and the consumer has not filed a complaint.

### **RECEIPT OF THE COMPLAINT**

Consumers wishing to file a complaint must do so in writing at the following address:

Travel Guardian Insurance Ltd.  
580B Middle Side Road N, Amherstburg, ON N9V3R3  
1-888-831-9338  
Fax: 519-736-9327  
slamanque@securiglobe.com

The person in charge must acknowledge receipt of the complaint within a reasonable time, ie within 7 working days of receipt. The acknowledgment of receipt must contain the following information:

- A description of the complaint, specifying the real or potential harm, the reproach against the registrant and the requested remedial action;
- The name and contact information of the person in charge of examining complaints;
- In the case of an incomplete complaint, a notice requesting more information to which the complainant must respond within a set deadline, failing which the complaint will be deemed to have been abandoned;
- The complaint examination policy;
- A notice stating that if not satisfied with the outcome or with the examination of the complaint, the complainant can request that the complaint file be transferred to the AMF. This notice must also mention that the AMF may offer dispute resolution services, if deemed appropriate;

- A reminder to the complainant that filing a complaint with the AMF does not interrupt the prescriptive period for civil remedies against the registrant.

### **CREATION OF THE COMPLAINT FILE**

Each complaint is the subject of a separate file. This file must include the following elements:

- The written complaint and its three elements (the reproach against the registrant, the real or potential harm and the requested remedial action);
- The outcome of the complaint examination process (the analysis and the supporting documents);
- The final written response to the complainant with justifying reasons.

### **COMPLAINT EXAMINATION**

On receiving a complaint, the registrant must initiate its complaint examination process. The complaint must be examined within a reasonable period of time, i.e. within 10 days of receiving all the information necessary for the examination. After examining the complaint, the person in charge must send the complainant a final response with justifying reasons.

### **TRANSMISSION OF THE FILE TO THE AMF**

If not satisfied with the outcome or with the examination of the complaint, the complainant may ask the registrant, at any time, to transfer the file to the AMF. The transferred file must include all the information related to the complaint. The registrant is responsible for complying with the rules governing the protection of personal information.

### **TWO REPORTS OF COMPLAINTS PER YEAR**

Twice a year, the manager transmits to the Authority via the computerized system (SRP), whether or not he has received complaints, a report indicating the number and nature of the complaints received. Reporting periods are:

- No later than July 30, for data collected between January 1 and June 30;
- No later than January 30, for data collected between July 1 and December 31.

### **EFFECTIVE DATE**

This document is dated with the effective date of this policy.

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

### **BUT DE LA POLITIQUE**

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'Autorité par le biais du Système de Rapport de Plaintes (SRP).

### **LE RESPONSABLE**

Le responsable de l'application de la politique, Sylvain Lamanque agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de l'entreprise. Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique. Le responsable a également pour fonctions :

- De faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du Système de Rapport de Plaintes (SRP).

### **PLAINTÉ**

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Toute démarche informelle visant à corriger un problème particulier n'est pas considérée comme une plainte, à condition que le problème soit résolu dans le cadre des activités normales du déclarant et que le consommateur n'ait pas déposé de plainte.

### **RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ**

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Travel Guardian Insurance Ltd.

580B Middle Side Road N, Amherstburg, ON N9V3R3

1-888-831-9338

Fax: 519-736-9327

[slamanque@securiglobe.com](mailto:slamanque@securiglobe.com)

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les 7 jours ouvrables suivant la réception. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;

- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- La politique de traitement des plaintes;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
- Une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

### **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants:

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

### **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Dès sa réception, le processus de traitement d'une plainte est enclenché. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 10 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

### **TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander à l'inscrit, et ce, en tout temps, qu'il transfère son dossier à l'Autorité. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de l'inscrit.

### **DEUX RAPPORTS DE PLAINTES PAR ANNÉE**

Deux fois par année, le responsable transmet à l'Autorité par le système informatisé (SRP), qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Les périodes de déclaration sont :

- Au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- Au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

### **ENTRÉE EN VIGUEUR**

Ce document est daté de la date d'entrée en vigueur de cette politique.