



POLITIQUE RELATIVE À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Traitement des plaintes – Efficacité, efficience et responsabilité

La présente politique établit la procédure s'appliquant à la Compagnie d'assurances FCT Ltée, 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 »). Elle assure une approche uniforme et juste pour l'ensemble de la clientèle, tout en reconnaissant les règles particulières qui s'appliquent dans différentes provinces. La section 3 couvre les plaintes provenant de l'extérieur du Québec, et la section 4 décrit le processus de traitement des plaintes au Québec.

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 mise en œuvre, la diffusion et l'application de la politique au sein de la compagnie, ii) la formation générale à l'échelle de l'entreprise, permettant ainsi aux employés d'être familiers avec les procédures; et iii) 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, de souligner les circonstances dans lesquelles une prolongation du délai pourrait être justifiée, et d'aviser les plaignants de la décision définitive. Chaque étape du processus de traitement des plaintes doit être menée de façon objective, et FCT doit tenir compte des intérêts des plaignants. Le processus doit être simple et sans frais pour les plaignants.

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

Aux fins de la présente politique, une **plainte** s'entend de tout reproche ou de toute insatisfaction concernant un service ou un produit offert par FCT et communiquée par un client, pour laquelle une réponse définitive (résolution ou réponse officielle) est attendue.

Ce qui n'est pas admissible :

- a. commentaires ou suggestions d'ordre général;
- b. demandes de renseignements ou de documents concernant un produit ou un service offert;
- c. demandes d'accès ou de rectification présentées conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* ou à la législation sur la protection des renseignements personnels applicable;
- d. demandes d'indemnisation ou toutes autres réclamations d'assurance;
- e. demandes de correction d'erreurs administratives ou de calculs erronés, à moins que d'autres mesures ne soient prises pour remédier aux conséquences de l'erreur pour :
 - i. la personne qui présente la demande;
 - ii. dans le cas de FCT, toute autre entité cliente;
- f. expressions d'insatisfaction pour lesquelles aucune résolution n'est demandée;
- g. problèmes pouvant être résolus de façon informelle, sans transmission à un échelon supérieur ni attente d'une réponse officielle ou d'un suivi.

3. Procédures de traitement des plaintes à l'extérieur du Québec :

- 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 (l'« Employé de FCT »). Il est recommandé de recueillir le plus de renseignements possible, y compris des pièces justificatives. Si FCT ne dispose pas des renseignements nécessaires, cela aura une incidence sur le processus de traitement de la plainte. Ces renseignements et les pièces justificatives doivent être facilement accessibles au commissaire aux plaintes, au gestionnaire et à l'Employé de FCT afin que ces personnes puissent traiter la plainte.
- ii. Si la plainte demeure non résolue, l'Employé de FCT 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 5 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 du Plaignant, 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);
 - 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;
 - des explications sur la façon dont la décision définitive a été prise;
 - le droit du Plaignant de transmettre la plainte à un échelon supérieur (aux organismes mentionnés à la section 5 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 5 ci-dessous.

4. Procédure de traitement des plaintes au Québec

- 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 (l'« Employé de FCT »). Il est recommandé de recueillir le plus de renseignements possible, y compris des pièces justificatives. Si FCT ne dispose pas des renseignements nécessaires, cela aura une incidence sur le processus de traitement de la plainte. Ces renseignements et les pièces justificatives doivent être facilement accessibles au commissaire aux plaintes, au Gestionnaire et à l'Employé de FCT afin que ces personnes puissent traiter la plainte.
- ii. L'Employé de FCT en informera immédiatement le commissaire aux plaintes, qui consignera la plainte et tous les renseignements connexes dans le registre des plaintes.
- iii. Si une plainte est mineure et peut être réglée rapidement et de manière moins officielle, FCT peut recourir à un processus simplifié. Ce processus est approprié lorsque la plainte peut être résolue dans les vingt (20) jours suivant sa réception. Si FCT reçoit une plainte pour laquelle un processus simplifié est approprié, elle doit, dans les dix (10) jours suivant la réception de la plainte, en accuser réception et, si la plainte est liée aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, informer le Plaignant de son droit de faire examiner son dossier par l'Autorité; ou s'il y a lieu, une fédération.

Si la situation est résolue dans ce délai, FCT peut communiquer le résultat au Plaignant,

verbalement ou par écrit, notamment :

- la conclusion de l'analyse, ainsi que les raisons et le résultat;
- si une offre est faite pour régler la plainte, le délai au cours duquel le Plaignant peut accepter l'offre.

Une plainte est considérée comme résolue lorsque :

- le Plaignant accepte l'offre présentée;
- si aucune offre n'est faite, le Plaignant accepte la décision.

Le cas échéant, un résumé des renseignements fournis au Plaignant et la résolution peuvent être consignés dans le registre des plaintes au lieu de l'accusé de réception écrit exigé à la section 4 iv) ci-dessous. Si la plainte n'est pas résolue dans les vingt (20) jours, le commissaire aux plaintes doit envoyer un accusé de réception écrit au Plaignant au plus tard le 20^e jour suivant la réception de la plainte, conformément à la section 4 iv) ci-dessous.

- iv. Un processus standard s'applique aux plaintes complexes qui nécessitent une enquête ou qui ne peuvent pas être résolues dans un délai de vingt (20) jours. Dans le cas de ces plaintes, le commissaire aux plaintes doit envoyer au Plaignant un accusé de réception écrit dans les dix (10) jours suivant la réception de la plainte contenant :

- la date de réception de la plainte;
- le code d'identification associé au dossier de plainte;
- les moyens par lesquels le Plaignant peut obtenir des renseignements sur la plainte et son traitement;
- le délai prévu par FCT pour le traitement de la plainte et la date à laquelle la réponse définitive doit être fournie;
- un lien vers un résumé de la Politique relative à la procédure de traitement des plaintes de FCT, ou une copie de ce résumé;
- si la plainte est relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, le droit du Plaignant de faire examiner le dossier de plainte par l'Autorité ou, s'il y a lieu, par une fédération.

- v. Le dossier de plainte doit comprendre :

- la plainte et les pièces justificatives, y compris tout document lié à une offre de règlement de la plainte, ou les renseignements sur les autres parties en cause, s'il y a lieu;

- une copie de l'accusé de réception envoyé au Plaignant;
- le résultat (analyse et pièces justificatives);
- une copie de tout avis écrit visé par la présente procédure, s'il y a lieu;
- une copie de la réponse écrite définitive au Plaignant accompagnée des motifs justifiant cette décision (y compris, s'il y a lieu, un avis écrit au Plaignant indiquant que FCT n'est pas en mesure de régler la plainte);
- toutes les communications avec le Plaignant;

Le dossier doit être tenu à jour et conservé par FCT pendant la même période de conservation applicable à tout renseignement lié à la plainte.

- vi. Si la plainte demeure non résolue dans les cinq (5) jours suivant la réception de la plainte par FCT, l'Employé de FCT doit en informer son supérieur immédiat (le « Gestionnaire »). Le Gestionnaire doit tenter de résoudre la plainte.
- vii. Si la plainte demeure non résolue après quinze (15) jours, le Gestionnaire proposera de la transmettre au commissaire aux plaintes ou le Plaignant pourra communiquer directement avec le commissaire aux plaintes (coordonnées à la section 5 ci-dessous).
- viii. Dans les soixante (60) jours (ou moins dans la mesure du possible) suivant la réception d'une plainte, FCT doit fournir au Plaignant une réponse écrite substantielle (la réponse définitive) (si le Plaignant le préfère, cela peut se faire par courriel), qui doit comprendre :
 - la décision ou l'offre définitive de FCT en réponse à la plainte;
 - un énoncé confirmant qu'il s'agit de la réponse définitive de FCT;
 - un résumé de la plainte et la conclusion de l'analyse, y compris les détails et les raisons;
 - si la plainte est relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, une déclaration du droit du Plaignant de demander un examen du dossier de plainte par l'Autorité ou, s'il y a lieu, par une fédération ainsi qu'une explication de la façon de présenter une telle demande;
 - les coordonnées de l'entreprise et la signature de la personne qui a traité la plainte;
 - le droit du Plaignant de transmettre la plainte à l'organisme externe approprié parmi ceux mentionnés à la section 5 ci-dessous 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 soixante (60) jours indiqués ci-dessus.
- ix. Si FCT présente une offre pour résoudre la plainte :

- FCT doit donner au Plaignant un délai raisonnable pour évaluer l'offre, demander conseil au besoin et répondre;
 - Lorsqu'une plainte porte sur les activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, une offre de règlement ne doit pas comprendre de conditions qui : (a) empêche le Plaignant d'exercer son droit de faire examiner le dossier de plainte par l'Autorité, (b) oblige le Plaignant à retirer toute autre plainte qu'il aurait déposée, ou (c) empêche le Plaignant de communiquer avec l'Autorité;
 - Si le Plaignant choisit d'accepter l'offre de FCT pour régler la plainte, FCT doit donner effet à l'offre au plus tard 30 jours après la date à laquelle l'offre a été acceptée, ou dans un délai mutuellement convenu avec le Plaignant.
- x. Si des circonstances exceptionnelles retardent la réponse définitive de FCT au-delà de soixante (60) jours, FCT fournira la réponse définitive au Plaignant dès que possible, mais au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la réception de la plainte. Dans une telle situation, FCT doit envoyer au Plaignant, dans les plus brefs délais, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, un avis écrit contenant les renseignements suivants :
- la raison du retard;
 - la date à laquelle la réponse définitive doit être donnée au Plaignant;
 - si la plainte est relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, une confirmation du droit du Plaignant de demander un examen du dossier de plainte par l'Autorité ou, s'il y a lieu, par une fédération ainsi qu'une explication de la façon de présenter une telle demande.
- xii. Le Plaignant peut en tout temps demander une mise à jour sur l'état de sa plainte en communiquant avec l'Employé de FCT ou le commissaire aux plaintes. Si la plainte a été transmise à un organisme externe, le Plaignant doit communiquer avec l'organisme externe compétent.
- xiii. Une fois que la réponse définitive a été fournie et jusqu'à ce que la plainte soit entièrement résolue, sans qu'aucune autre mesure ne soit requise, FCT doit continuer de gérer les échanges avec le Plaignant, y compris la possibilité pour le Plaignant de soumettre d'autres faits pertinents ou questions auxquelles il aimerait que FCT réponde.
- xiv. Si la plainte demeure non résolue, le Plaignant sera informé de la façon de communiquer avec les organismes externes mentionnés à la section 5 ci-dessous.
- xv. Si une plainte vise plus d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit (les « Autres parties »), FCT doit informer le Plaignant de la portée de la plainte auprès de ces autres parties et de son droit de déposer une plainte à l'égard des Autres parties. FCT doit fournir au Plaignant tout renseignement qui lui permettrait de communiquer avec les Autres parties.

- xv. Lorsqu'une plainte est relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, si un Plaignant demande que le dossier de plainte soit examiné par l'Autorité, FCT doit, dans les quinze (15) jours suivant la réception de la demande, envoyer le dossier de plainte à l'Autorité. Si l'Autorité demande les coordonnées du commissaire aux plaintes, FCT doit les fournir dans un délai de dix (10) jours.
- xvi. Dans toute déclaration ou communication destinée au public, FCT ne peut pas appeler son service des plaintes ou son personnel « ombudsman » ni utiliser un terme semblable pour laisser entendre qu'il s'agit d'une entité indépendante de FCT.
- xvii. Comme l'exige la section 4 vi) ci-dessus, le résumé de la Politique relative à la procédure de traitement des plaintes de FCT doit contenir :
- une description de la procédure de dépôt d'une plainte et du droit du Plaignant d'obtenir de l'aide pour déposer une plainte;
 - une description des étapes du processus de traitement des plaintes;
 - une déclaration confirmant qu'une plainte relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American peut être déposée de façon valable au moyen du formulaire de plainte sur le site Web de l'Autorité, ainsi que la référence ou le lien vers la page du site Web :
<https://lautorite.gc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>
 - les moyens par lesquels le Plaignant peut obtenir des renseignements sur le traitement de la plainte;
 - le délai de traitement de la plainte (qui devrait être le plus tôt possible, mais au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de la plainte, ou 90 jours dans des circonstances exceptionnelles ou des circonstances indépendantes de la volonté de FCT);
 - si la plainte est relative aux activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, une confirmation du droit du Plaignant de demander un examen du dossier de plainte par l'Autorité ou, s'il y a lieu, par une fédération ainsi qu'une explication de la façon dont le plaignant peut présenter une telle demande.

Lorsque ce résumé est publié sur le site Web de FCT, il doit être facile à repérer par ses clients.

5. 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) à l'Employé de FCT ou au Gestionnaire de cet employé.

Le commissaire aux plaintes doit aviser périodiquement le chef de la conformité de FCT des éléments suivants concernant les plaintes :

- le nombre de plaintes reçues et traitées;
- toute cause commune dans les plaintes reçues;
- tout problème décelé lorsque les causes communes ont été déterminées;
- les résultats du processus de traitement des plaintes;
- tout problème lié à la mise en œuvre, à la diffusion et à la conformité de la présente procédure de traitement des plaintes.

Personnes-ressources :

FCT :

Tanya Fowler,
commissaire aux
plaintes
2235, Sheridan Garden Drive,
Oakville (Ontario) L6J 7Y5

complaints@fct.ca

Téléphone :

905 287-1000

Télécopieur : 905 287-2400

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise la conformité aux lois fédérales sur la protection du consommateur, y compris à l'exigence d'avoir un processus de traitement des plaintes en place, de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale comme la Compagnie d'assurances FCT Itée et la Compagnie d'assurance titres First American. L'ACFC ne résout pas les plaintes individuelles. Si une plainte porte sur les activités de la Compagnie

d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, le plaignant doit la déposer directement à FCT :

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de la plainte, il peut transmettre la plainte aux organismes externes indiqués dans la section 5, selon le cas.

Si un plaignant veut connaître ses droits ou s'il a besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American, il peut communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par téléphone ou par la poste. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Adresse postale : Agence de la
consommation en matière financière
du Canada 427, avenue Laurier Ouest,
5^e étage Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Site Web : www.canada.ca/acfc

Formulaire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

Téléphone :

Service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613 960-4666

Téléscripneur (ATS) : 1 866 914-6097/613 947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise le service de relais vidéo (SRV). Le plaignant n'a pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Visitez : <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (un organisme de règlement des différends externe) au 1 877 225-0446. Le Plaignant peut aussi remplir un formulaire de plainte en ligne, dont le lien est le suivant :

<https://scadcanada.org/deposer-une-plainte/>

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)

Le Plaignant peut également communiquer avec l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) aux coordonnées suivantes :

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
25, avenue Sheppard Ouest, bureau 100

Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 1 800 387-0584

Un Plaignant peut également visiter le site Web suivant pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès de l'ARSF :
<https://www.fsrao.ca/fr/deposer-une-plainte>

Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») :

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 »). Seules les plaintes portant sur les activités de la Compagnie d'assurances FCT Itée ou de la Compagnie d'assurance titres First American peuvent être transmises à l'Autorité aux fins d'examen. Les plaintes portant exclusivement sur les services fournis par la Compagnie de titres First Canadian Limitée, qui n'est pas un assureur, ne sont pas soumises à l'examen de l'Autorité. 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

Un Plaignant peut également visiter le site Web suivant pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès de l'AMF :
<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>

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	Résumé du changement
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 générale	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
11 novembre 2025	Conseil d'administration	Révision de la politique pour la rendre conforme au nouveau Règlement de l'AMF du Québec
27 janvier 2026	Conseil d'administration	Modifications pour tenir compte des nouvelles directives de l'ACFC et clarification selon laquelle seules les plaintes relatives aux activités de la Compagnie d'assurances FCT ltée et de la Compagnie d'assurance titres First American peuvent être transmises à l'AMF.
21 ^{er} mai 2026	Conseil d'administration	Approbation de la modification à la politique ci-dessus

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.