



Procédures en matière
de traitement des

Plaintes des clients

canada  ^{MC}

Nous cherchons à améliorer le bien-être financier, physique et mental des Canadiens. Nous prenons donc au sérieux les plaintes que nous recevons.

En premier lieu, communiquez avec nous

Si vous avez une plainte à propos d'un de nos produits ou services financiers, nous vous invitons à communiquer avec nous. Si vous faites affaire avec un conseiller, il pourrait être en mesure de vous aider. Vous pouvez également parler avec un de nos représentants du service à la clientèle en appelant au 1 844 222-2264.

Nous pouvons résoudre la plupart des plaintes rapidement et facilement. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, consultez la section suivante sur les démarches additionnelles que vous pouvez entreprendre.



Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez acheminer votre plainte à un échelon supérieur

Si nous n'avons pas été en mesure de résoudre votre problème, vous pouvez demander que votre préoccupation fasse l'objet d'une plainte au sein du secteur d'activité concerné. Vous devrez fournir des précisions à l'égard de votre plainte en utilisant la liste *Renseignements à joindre à votre plainte* comme guide.

Nous accuserons réception de votre plainte et nous vous transmettrons des explications relatives au processus de traitement des plaintes du secteur d'activité visé, ainsi qu'une estimation de notre délai de réponse.



Renseignements à joindre à votre plainte

1. Des précisions à l'égard de votre plainte – un résumé décrivant ce qui s'est passé
2. La solution que vous recherchez
3. Tous les documents pertinents, y compris votre numéro de police et votre numéro de participant (s'il y a lieu)
4. Votre numéro de dossier (si un numéro vous a déjà été fourni)

Ces renseignements permettront à la personne qui examinera votre plainte d'avoir une compréhension approfondie de votre situation et de s'assurer ainsi que vos préoccupations sont dûment prises en compte.

Au besoin, communiquez avec le bureau de l'ombudsman

Si votre plainte n'a toujours pas été traitée à votre satisfaction au sein du secteur d'activité concerné, vous pouvez présenter votre plainte au bureau de l'ombudsman à des fins d'examen définitif. Vous devez toutefois suivre les étapes du processus de traitement des plaintes du secteur d'activité avant de transférer votre plainte au bureau de l'ombudsman.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte par le secteur d'activité, nous vous invitons à remplir le formulaire Demande d'examen d'une plainte par l'ombudsman que vous trouverez à l'adresse www.canadavie.com/plaintes. Vous pouvez également contacter directement le bureau de l'ombudsman à l'adresse suivante :

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie

Bureau de l'ombudsman – Bureau T-262
255 avenue Dufferin
London ON N6A 4K1

Téléphone : 1 866 292-7825

Télécopieur : 1 855 317-9241

Courriel : ombudsman@canadavie.com*

Le bureau de l'ombudsman vous répondra dans un délai de 30 jours. Si ce délai ne peut pas être respecté, nous vous en informerons.

Le bureau de l'ombudsman vous communiquera par écrit les explications motivant la décision définitive de la compagnie ainsi que des renseignements relatifs aux recours externes dont vous disposez.

* Étant donné que le courrier électronique n'est pas un moyen de communication sûr, des moyens plus sécuritaires devraient être utilisés pour la transmission de renseignements personnels.

Recours externes

Si vous n'êtes toujours pas satisfait à la suite de l'examen de votre dossier par l'ombudsman, vous pouvez soumettre votre plainte à un organisme externe.

Pour les résidents du Québec

Autorité des marchés financiers : Si vous résidez au Québec, vous pouvez demander qu'une copie de votre dossier de plainte soit transmise à l'Autorité des marchés financiers à des fins d'examen.

Autorité des marchés financiers
800 square Victoria, 22e étage
CP 246, Tour de la Bourse
Montréal QC H4Z 1G3
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Pour les résidents de la Saskatchewan

Superintendent of Insurance : Si vous résidez en Saskatchewan, vous pouvez transmettre votre plainte au Superintendent of Insurance.

Superintendent of Insurance
Insurance and Real Estate Division Financial and
Consumer Affairs Authority
Suite 601
1919 Saskatchewan Drive
Regina, Saskatchewan S4P 4H2
Téléphone : 306 787-6700
Site Web : www.fcaa.gov.sk.ca

Pour toutes les plaintes

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service national indépendant de règlement des plaintes et une source d'information à l'intention des consommateurs canadiens détenant des produits d'assurance de personnes, comme une assurance vie, une assurance invalidité, une assurance maladie collective ou une assurance voyage, et des produits de placement, comme des rentes et des fonds distincts.

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

20, rue Adelaide Est, bureau 802, C.P. 29

Toronto ON M5C 2T6

Numéro sans frais : 1 888 295-8112

Site Web : www.oapcanada.ca

Pour les plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'assure que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois fédérales régissant la protection des consommateurs (les « dispositions visant les consommateurs »).

Diverses dispositions visant les consommateurs s'appliquent aux institutions financières, notamment l'obligation de se doter d'une procédure de traitement des plaintes, dans l'intérêt des consommateurs. Le mandat de l'ACFC ne vise pas à dédommager les consommateurs ou à intervenir dans le règlement de conflits. Elle déterminera plutôt si l'institution financière s'est conformée aux exigences de l'ACFC.

Pour en savoir plus à propos de l'ACFC, notamment pour consulter la liste des dispositions visant les consommateurs qui s'appliquent aux institutions financières, veuillez communiquer directement avec l'ACFC.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427 avenue Laurier O, 6^e étage, Ottawa ON K1R 1B9

Numéro sans frais : 1 866 461-ACFC (2232)

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Les présentes Procédures en matière de traitement des plaintes des clients s'appliquent aux activités canadiennes de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie (la Compagnie). Le chef de la conformité de la compagnie est responsable de l'application de ces procédures. Une plainte est l'expression d'une insatisfaction au sujet d'un produit ou d'un service qui, à la demande du client, est acheminée à un échelon supérieur à la suite d'une décision ou d'une réponse rendue à l'égard de la préoccupation initiale.

Notre engagement envers vous :

Nous visons à répondre à vos préoccupations à l'égard de nos produits ou services financiers rapidement et de manière équitable et professionnelle. Nous avons à cœur de bien vous servir et souhaitons nous assurer de votre satisfaction à l'égard du service que nous offrons.

