PRIMERICA CANADA
PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE PRIMERICA DU CANADA

Chez Primerica Canada, notre but est de nous assurer non seulement que vous êtes satisfait des produits que nous offrons, mais également que vous bénéficiez des normes de service à la clientèle les plus élevées.

Nous croyons à l'importance du règlement des plaintes et nous sommes engagés à répondre aux plaintes avec rapidité et exactitude, et en faisant preuve de la plus grande courtoisie. Nous mettrons à votre disposition les moyens nécessaires pour que vous puissiez nous communiquer votre plainte et déploierons tous les efforts nécessaires pour y répondre et, si possible, la régler. Nous avons mis en place des procédures pour nous assurer que les plaintes verbales et écrites sont traitées rapidement et de façon professionnelle et confidentielle.

Nous voulons faire en sorte que toutes les questions ou préoccupations à l'égard de nos produits, de nos services et de nos représentants soient traitées équitablement et efficacement.

Nous vous invitons à formuler votre plainte par écrit ou à l'envoyer par courriel[1] dans la mesure du possible. Si vous avez de la difficulté à formuler votre plainte par écrit, veuillez nous en aviser afin que nous puissions vous aider. Pour des raisons de confidentialité, nous communiquerons seulement avec vous ou toute autre personne que vous avez expressément autorisée par écrit.

Notre processus de règlement des plaintes

Étape 1

Communiquez avec votre représentant de Primerica afin de lui faire part du produit ou du service que vous jugez insatisfaisant.

Étape 2

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction après avoir discuté avec votre représentant de Primerica, communiquez avec notre service à la clientèle par écrit ou par téléphone , notamment votre nom, votre numéro de contrat ou de compte, le nom de votre représentant de Primerica et la nature de votre plainte.

L'adresse postale du service à la clientèle est la suivante :

Primerica Canada
6985 Financial Drive Suite 400
Mississauga, Ontario L5N 0G3

Téléphone : 1 800 387-7876
Télécopieur : 905 813-5312
Courriel :

Pour l'assurance-vie temporaire	Pour les Fonds Simple Bon Sens
Plicc_cn@primerica.com	csf.enquiries@primerica.com

Étape 3
Si la plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction après avoir communiqué avec le service à la clientèle ou un service compétent du siège social, vous pouvez envoyer un courriel à l'ombudsman, Ou l'écrire à l'adresse indiquée ci-dessus.

Ombudsman
OmbudsmanCanada@primerica.com

Pour nous joindre

Vous pouvez en tout temps nous fournir davantage de renseignements ou de vous informer de l'état de votre plainte en communiquant avec la personne qui traite cette dernière ou notre ombudsman.

Service de conciliation de tierce partie

Si vous êtes toujours insatisfait de nos conclusions à la suite de notre examen, vous pouvez communiquer avec un service de conciliation de tierce partie pour vous aider à régler votre plainte.

En cas de problèmes relatifs à des services ou des produits d'assurance-vie

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier, un système sectoriel national de règlement des différends à l'intention des consommateurs de services financiers. L'OAP traite les problèmes relatifs aux produits et aux services d'assurance de personnes qui n'ont pas été réglés par le système de règlement des différends de Primerica.

Numéros de téléphone :

Anglais	**Français**
1 888 295-8112 À Toronto : 416 777-9002	1 866 582-2088 À Montréal : 514 282-2088

Site Web : www.olhi.ca

Adresse postale :

20 Adelaide Street East Suite 802 PO Box 29 Toronto, ON M5C 2T6	2001, boul. Robert-Bourassa 17e étage C.P. 29 Montréal (Québec) H3A 2A6

Au Québec – La réglementation des compagnies d'assurance-vie au Québec est régie par l'Autorité des marchés financiers. Si, après avoir communiqué avec l'OAP, vous êtes toujours insatisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou des résultats du processus, vous pouvez demander que votre dossier soit transmis à l'Autorité des marchés financiers.

Numéro de téléphone sans frais : 1 877 525-0337
À Québec : 418 525-0337
À Montréal : 514 395-0337

Courriel : information@lautorite.qc.ca
Télécopieur : (1 877 285-4378
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Adresse postale :

Québec
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Montréal
800, square Victoria, 22e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Pour obtenir de plus amples renseignements à propos du traitement des plaintes au Québec, veuillez vous reporter à la Politique d'examen des plaintes et de règlement des différends pour le Québec de Primerica Canada, en suivant du chemin suivant : *www.primericacanada.ca > Si vous avez une plainte à formuler > Si vous êtes résident du Québec et avez une plainte à formuler.*

Plaintes relatives aux dispositions fédérales visant la protection des consommateurs

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC*)* surveille les institutions financières de compétence fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales relatives à la protection des consommateurs.

Par exemple, la loi oblige les institutions financières à fournir aux consommateurs de l'information sur :

- les procédures de traitement des plaintes;
- les coûts d'emprunt relatifs aux cartes de crédit et aux prêts (sauf pour les avances sur les polices d'assurance).

Si vous désirez formuler une plainte à propos d'une telle disposition, veuillez communiquer avec l'ACFC :

Numéros de téléphone sans frais :

Pour obtenir des services en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)
Pour obtenir des services en français : 1 866 461-ACFC (2232)
Dans la région d'Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613 960-4666

Télécopieur :

Sans frais : 1 866 814-2224
Dans la région d'Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613 941-1436

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

Adresse postale

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Autres organismes

Assuris

La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada est membre d'Assuris. Assuris est un organisme sans but lucratif qui protège les titulaires de police canadiens dans l'éventualité où leur compagnie d'assurance-vie deviendrait insolvable. Son rôle est de protéger les titulaires de police en minimisant la perte de couverture et en assurant le transfert rapide de leurs polices à une compagnie solvable où leurs garanties demeureront en vigueur.

Centre d'information d'Assuris : 1 866 878-1225

Courriel : info@Assuris.ca

Site Web : www.assuris.ca

Adresse postale

250 Yonge Street
Suite 3110
P.O. Box 23
Toronto, Ontario M5B 2L7

[1] Si vous choisissez de communiquer avec nous par courriel, veuillez noter que les communications effectuées par Internet peuvent présenter des risques de confidentialité.