PRIMERICA CANADA
POLITIQUE D'EXAMEN DES PLAINTES ET DE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS POUR LE QUÉBEC

Objet de la politique

L'objectif derrière l'élaboration de la présente Politique d'examen des plaintes et de règlement des différends (ci-après la « Politique ») est de se conformer aux règlements se rapportant au traitement des plaintes, afin de répondre aux besoins des clients en matière d'examen des plaintes et de mettre en place une procédure équitable et gratuite d'examen des plaintes reçues par Primerica Canada. Pour les fins de cette Politique, les références à Primerica Canada doivent inclure La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada, Les Placements PFSL du Canada Ltée, Gestion des Fonds PFSL Ltée, Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée, Les Services financiers Primerica Ltée et Les Services à la Clientèle Primerica inc.

La présente Politique vise en particulier l'encadrement de la réception des plaintes, l'envoi des accusés de réception et des avis aux plaignants, la création du dossier de plainte, la transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité ») et la consignation des plaintes afin de préparer et produire un rapport annuel auprès de l'Autorité, en utilisant leurs Services en ligne.

Personne responsable

La personne responsable de l'application de la présente Politique est **Monsieur Richard Martin**. En son absence, sa remplaçante est Madame Olivia Zarate. Monsieur Richard Martin ou sa remplaçante doivent agir à titre de répondant(e) auprès de l'Autorité et du (de la) plaignant(e) et devront établir et conserver un registre de toutes les plaintes reçues.

En outre, **la personne responsable doit veiller à ce que les tâches suivantes soient effectuées:**

- au besoin, prendre les dispositions nécessaires pour aider le plaignant à déposer sa plainte;
- veiller à ce que la plainte soit confiée à un enquêteur pour analyse;
- inscrire la plainte au registre de plaintes du cabinet dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- veiller à ce qu'un accusé de réception soit envoyé au plaignant dans les cinq (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte;
- veiller à ce qu'une réponse détaillée soit envoyée au plaignant dans un langage clair et simple, au plus tard 60 jours civils suivant la réception de la plainte;
- gérer toute communication ultérieure avec le(la) plaignant(e), en particulier afin de lui permettre de présenter de nouveaux faits pertinents, le cas échéant, et de répondre à ses demandes, y compris sur l'état d'avancement de la plainte;
- transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, à la demande du plaignant;
- produire un rapport annuel auprès de l'Autorité, en utilisant leurs Services en ligne.

Définition d'une plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte désigne tout reproche ou insatisfaction à encontre d'un service ou d'un produit offert par les sociétés Primerica, lorsque ce reproche ou cette insatisfaction est communiqué par une personne qui est un client des sociétés Primerica et qu'une réponse finale est attendue. Une demande de renseignements ou de documents à propos d'un produit ou d'un service, une demande d'accès ou de rectification des renseignements contenus dans nos dossiers, une demande d'indemnisation ou toute autre demande de règlement en assurance, une demande de correction d'une erreur administrative ou d'une erreur de calcul, ou la communication d'un commentaire ou d'un retour d'information ne sont pas considérées comme des plaintes.

Réception de la plainte

Un client souhaitant déposer une plainte peut le faire par écrit, en l'adressant à l'attention de :

Primerica Canada
À l'attention : Gestion des services extérieurs
6985 Financial Drive
Suite 400
Mississauga, ON
L5N 0G3

Téléphone : 905 813-5397
Télécopieur : 905 813-5314
Courriel : plicc_cn@primerica.com
(Si la plainte est liée à l'assurance-vie ou aux fonds distincts)
Courriel : pfsl.inquiries@primerica.com
(Si la plainte est liée aux fonds communs de placement)

Un client peut également déposer une plainte à l'aide du formulaire disponible sur le site Web de l'Autorité en suivant ce lien : https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte.

La personne responsable de l'application de la présente Politique ou son (sa) remplaçant(e) doit accuser réception de la plainte dans un délai de dix (10) jours ouvrables. L'accusé de réception doit comprendre au moins les renseignements suivants :

- une description de la plainte, en indiquant le préjudice réel ou potentiel, le reproche à l'encontre de Primerica et la mesure corrective demandée;
- la date à laquelle la plainte a été reçue et inscrite au Registre des plaintes;
- le code d'identification de la plainte;
- les moyens par lesquels le plaignant peut obtenir des renseignements sur l'état d'avancement de la plainte;
- le délai prévu pour terminer le processus de traitement de la plainte;
- le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander la transmission de son dossier à l'Autorité, en cas d'insatisfaction des conclusions de l'examen de sa plainte ou de l'examen en tant que tel. Le rappel doit également comprendre le fait que l'Autorité puisse offrir des services de règlement des différends, s'il s'avère approprié;
- un avis rappelant au plaignant que le dépôt de la plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription relative à la possibilité de poursuites devant les tribunaux civils contre Primerica Canada;
- une copie de la présente Politique ou un lien hypertexte vers celle-ci.

Création du dossier de plainte

Vous devez créer un dossier à part pour chaque plainte. Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite, y compris les principaux éléments de la plainte, qui sont le reproche formulé à l'encontre d'une société Primerica ou d'un représentant, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée;
- la lettre d'accusé réception;
- les résultats du processus d'examen de la plainte (l'analyse et les documents justificatifs);
- une copie de notre réponse détaillée telle qu'elle a été envoyée au plaignant. Notre réponse détaillée contiendra, entre autres, un résumé de la plainte reçue, la conclusion de notre analyse, y compris les raisons de cette conclusion, le résultat du processus de plainte et une déclaration indiquant qu'il s'agit de notre réponse finale.

Examen de la plainte

À la réception d'une plainte, **Primerica Canada doit entamer une enquête**.

La plainte doit être examinée dans un délai raisonnable, à savoir dans un délai de **60** jours suivant sa réception, à moins que des circonstances exceptionnelles, telles que la complexité de la question examinée (par exemple, la fiscalité), un délai dans la transmission des pièces justificatives, etc., ne justifient un délai supplémentaire pour son examen. Dans ce cas, au plus tard le 60^{e} jour du processus de traitement de la plainte, le plaignant sera avisé par écrit que notre examen de la plainte pourrait prendre jusqu'à 90 jours à compter de la réception de la plainte et il avisé de la date prévue à laquelle la décision finale sera rendue. À l'issue de l'enquête, la personne responsable prendra les dispositions nécessaires pour que la décision finale, accompagnée d'une explication de la décision, soit communiquée par écrit au plaignant.

Si une offre est faite en réponse à la plainte, elle sera indiquée dans notre réponse détaillée et le plaignant disposera d'un délai raisonnable (30 jours civils) pour l'évaluer et y répondre. Si l'offre est acceptée, nous la mettrons en œuvre dans les 30 jours suivant son acceptation, à moins qu'une prolongation ne soit nécessaire et convenue avec le plaignant.

Si le plaignant a besoin d'aide pendant le traitement de la plainte, il peut joindre l'enquêteur responsable du dossier, comme indiqué dans notre correspondance, ou les personnes mentionnées ci-dessous. De notre côté, nous communiquerons avec le plaignant si nous devons obtenir des précisions supplémentaires, pour le tenir au courant de l'état d'avancement du traitement de la plainte ou pour l'aviser si nous devons demander un délai supplémentaire.

Coordonnées

Richard Martin
Téléphone : 450 975-2400, poste 4185
Courriel : Richard.Martin@primerica.com

Olivia Zarate
Téléphone : 905 369-8045
Courriel : Olivia.Zarate@primerica.com

v.06 juin 2025

Transmission du dossier à l'Autorité

S'il s'avère que le **plaignant est insatisfait** des conclusions de l'examen de sa plainte ou de l'examen en tant que tel, il peut à tout moment demander à Primerica Canada de transmettre le dossier à l'Autorité. Un énoncé à cet effet sera incluse dans notre réponse détaillée au plaignant.

Le dossier transmis doit comprendre tous les documents se rapportant à la plainte.

La conformité aux règles régissant la protection des renseignements personnels doit demeurer la responsabilité de Primerica Canada.

Rapport annuel

Depuis le 7 novembre 2022, le processus de saisie et de déclaration des plaintes est harmonisé pour l'ensemble du secteur. Chaque année, au plus tard le 1er mai, la personne responsable doit produire un rapport auprès de l'Autorité, en utilisant les services en ligne (SEL), dans lequel la personne responsable doit indiquer le nombre et la nature des plaintes reçues et si des plaintes ont été reçues ou non.

Date d'entrée en vigueur

La présente Politique est en vigueur depuis le 16 juillet 2012.

Elle a été révisée pour la dernière fois le 6 juin 2025.

POUR TOUTE QUESTION SUR L'EXAMEN DES PLAINTES, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC LE CENTRE D'INFORMATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS.

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 1 877 285-4378
Courriel : information@lautorite.qc.ca