

La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada (la « CAVPC ») s'engage à respecter les principes du traitement équitable des clients prescrits par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, les Organismes canadiens de réglementation en assurance et divers organismes de réglementation provinciaux. Pour atteindre cet objectif, la CAVPC s'efforce de faire preuve de bonne foi et de manière conforme à l'éthique afin d'assurer le traitement équitable des clients, notamment :

- développer, commercialiser et vendre des produits en tenant compte des intérêts de nos clients;
- fournir à nos clients des renseignements précis, clairs, non trompeurs et suffisants avant, pendant et après le point de vente, afin de leur permettre de prendre des décisions éclairées;
- minimiser le risque d'effectuer des ventes qui ne sont pas adaptées aux besoins de nos clients;
- traiter les demandes de règlement, les plaintes et les différends de nos clients de manière équitable et dans un délai raisonnable;
- protéger les renseignements personnels des clients.

Dans le cadre de nos efforts pour assurer le traitement équitable de nos clients, la CAVPC s'efforcera d'obtenir des résultats en matière de traitement équitable des clients, y compris mais sans s'y limiter :

### **1. Gouvernance et culture organisationnelle**

La CAVPC s'engage à passer continuellement en revue ses politiques et procédures afin de s'assurer que le traitement équitable de ses clients demeure un élément essentiel de sa gouvernance et de sa culture organisationnelle, et dicte toute décision interne.

### **2. Protection des renseignements personnels**

La CAVPC prend très au sérieux la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels de ses clients. Les politiques et procédures de la CAVPC visant à protéger les renseignements personnels des clients reflètent les meilleures pratiques dans ce domaine et assurent la conformité aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral ou aux lois provinciales sur la protection des renseignements personnels, le cas échéant.

### **3. Divulcation au client**

Les politiques et procédures de la CAVPC exigent que nos clients reçoivent l'information appropriée afin de prendre une décision éclairée avant de conclure un contrat.

### **4. Conseils**

La CAVPC est représentée par une force de vente exclusive titulaire de permis en assurance-vie qui est qualifiée pour veiller à ce que les clients reçoivent des conseils judicieux et des recommandations appropriées en fonction de leur situation.

### **5. Promotion de produits**

La CAVPC s'engage à promouvoir ses produits de manière précise, claire, non trompeuse et conforme aux attentes raisonnables des clients.

## **6. Conflits d'intérêts**

La CAVPC s'engage à veiller à ce que tout conflit d'intérêts perçu ou potentiel soit géré de façon appropriée. Les systèmes et politiques existants sont conçus pour encourager une transparence totale et la divulgation de renseignements pertinents aux clients.

## **7. Traitement et règlement des demandes de règlement**

Dans le cadre de notre engagement à l'excellence en matière de service, la CAVPC s'assure que les demandes de règlement sont traitées avec diligence et sont réglées équitablement.

## **8. Traitement des plaintes et résolution des différends**

Notre processus de traitement des plaintes est simple et accessible à nos clients grâce au site Web de Primerica Canada. La Compagnie veille à ce que les plaintes soient traitées avec diligence et impartialité. Pour toute question ou pour obtenir de plus amples renseignements sur la politique sur le traitement équitable des clients de Primerica, veuillez communiquer avec nous à [plicc\\_cn@primerica.com](mailto:plicc_cn@primerica.com).