



POLITIQUE RELATIVE À L'EXAMEN DES PLAINTES ET AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AU QUÉBEC

L'Agence d'Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc. (AAGFM) s'engage à assurer le traitement équitable des plaintes liées à la vente et à la distribution de produits d'assurance vie et de produits connexes partout au Canada.

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

Cette politique explique le processus mis en œuvre par l'AAGFM pour :

- traiter et résoudre les plaintes des clients de façon équitable, objective et en temps opportun ;
- transférer les plaintes qui ne peuvent pas être résolues à un organisme de réglementation ou à un organisme externe de traitement des plaintes.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTÉ ?

On entend par *plainte*, tout reproche ou mécontentement relatif à un service ou à un produit offert par l'AAGFM ou une représentante ou un représentant de l'AAGFM (il s'agit notamment d'une conseillère ou d'un conseiller en sécurité financière et d'une représentante ou d'un représentant en assurance contre les accidents et la maladie). Vous pouvez, par exemple, vous attendre à ce que nous prenions des mesures pour remédier à la situation qui a donné lieu à votre plainte ou à ce que nous vous remboursions en réponse à votre plainte.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous par le moyen qui vous convient ; voir les options présentées ci-après. Vous pouvez également remplir le [formulaire](#) de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous pouvons vous aider à déposer votre plainte.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec le Service de la conformité de l'AAGFM de l'une des façons suivantes.

Par courriel :

QC-wfgcanadacompliance@transamerica.com

Par la poste :

À l'attention du directeur de la conformité
Agence d'Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc.
5000, rue Yonge, bureau 800, Toronto (Ontario) M2N 7E9

Par téléphone :

416 225-2121, option 3

Avez-vous des questions ? Communiquez avec nous pour apprendre comment nous traitons les plaintes.



PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour certaines plaintes, nous pouvons suivre un processus simplifié par lequel nous essayons de proposer un moyen de résoudre la situation. Le processus simplifié est décrit ci-après — *Processus simplifié pour certaines plaintes*. Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte conformément à ce processus ou si en raison de sa nature ou de sa complexité votre plainte ne se prête pas au processus simplifié, alors nous la traiterons en suivant les étapes suivantes.

1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception par écrit dans un délai de dix (10) jours à partir de la date à laquelle nous avons reçu votre plainte.

2. Nous analysons la plainte

Nous veillons à ce que nous comprenions bien votre plainte et ce que vous attendez de nous. Si nécessaire, nous communiquons avec vous pour vous demander des informations supplémentaires.

3. Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans un délai de soixante (60) jours. Dans notre réponse, nous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et les raisons qui ont conduit à notre réponse et, le cas échéant, la solution que nous avons proposée à votre plainte.

Communiquez avec nous si vous avez des questions ou des commentaires concernant notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Le traitement de votre plainte peut prendre plus de temps ou s'avérer plus complexe que prévu, auquel cas nous pouvons décider que nous avons besoin d'un délai supplémentaire pour analyser votre plainte. Le délai supplémentaire ne peut pas excéder trente (30) jours. Nous vous en avisons par écrit, en présentant les circonstances qui justifient la prolongation.

4. Évaluation de l'offre et résolution de la plainte

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre de résoudre votre plainte. Si nous vous présentons une offre, nous vous accordons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le délai que nous vous accordons doit vous suffire pour demander les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre, ou vous pouvez présenter une contre-offre.

Une fois que nous avons conclu un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous devons donner suite à notre offre dans un délai de trente (30) jours, à moins que nous ne convenions d'un délai différent avec vous lorsque cela est dans votre intérêt.

TRANSFERT DE DOSSIER À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons toutes les informations ou l'ensemble de documents nécessaires au traitement de votre plainte.



Vous pouvez communiquer avec nous pour demander de faire examiner votre dossier de plainte par l'AMF en tout temps si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que nous vous avons fournie ou de la façon dont votre plainte a été traitée. La plainte peut être déposée en remplissant ce [formulaire](#) publié sur le site Internet de l'AMF. Nous devons envoyer votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard quinze (15) jours après la date à laquelle nous avons reçu votre demande.

PROCESSUS SIMPLIFIÉ POUR CERTAINES PLAINTES

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus vise les plaintes que nous pouvons résoudre à la satisfaction du client dans un délai de vingt (20) jours. Nous considérons qu'une plainte est résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution que nous proposons à votre plainte ou lorsque les explications que nous vous fournissons sont suffisantes pour résoudre la plainte.

Dans le cadre du processus simplifié, les plaintes peuvent être transmises à un membre de notre équipe de traitement des plaintes et traitées verbalement (par exemple, lors d'un appel téléphonique). Si nous ne pouvons pas vous proposer une solution satisfaisante ou fournir des explications suffisantes pour résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en avisons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra, mais conformément aux étapes du processus de traitement des plaintes décrit précédemment. Le temps que nous prenons lorsque nous essayons de résoudre votre plainte en vertu du processus simplifié n'a aucun effet sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans le délai requis.