

**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 annuellement avec 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 s'assurer que les tâches suivantes soient effectuées:**

- envoyer un accusé de réception au plaignant;
- inscrire la plainte au registre de plainte de la firme dans les cinq (5) jours ouvrables suivant réception de la plainte;
- transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, à la demande du plaignant;
- produire un rapport deux fois par année auprès de l'Autorité, en utilisant leurs Services en ligne.

Coordonnées

Richard Martin Téléphone : 450-975-2400, poste 4185 Courriel : <a href="mailto:Richard.Martin@primerica.com">Richard.Martin@primerica.com</a>	Olivia Zarate Téléphone : 905-369-8045 Courriel : <a href="mailto:Olivia.Zarate@primerica.com">Olivia.Zarate@primerica.com</a>
---	--

**Définition d'une plainte**

**Pour les fins de la présente Politique,** une plainte est la manifestation d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'encontre d'une entité de Primerica Canada;
- signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- une demande de mesure correctrice.

Toute démarche informelle visant à corriger un problème en particulier n'est pas considérée une plainte, dans la mesure où le problème est réglé dans le cadre des activités ordinaires de Primerica Canada et sans que le client dépose une plainte.

**Réception de la plainte**

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

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

**À l'attention : Gestion des services extérieurs**  
Téléphone : 905-813-5397  
Télécopieur : 905-813-5314  
Courriel : [plicc\\_cn@primerica.com](mailto:plicc_cn@primerica.com)  
*(Si la plainte est liée à l'assurance-vie ou aux fonds distincts)*  
Courriel : [pfsl.inquiries@primerica.com](mailto:pfsl.inquiries@primerica.com)  
*(Si la plainte est liée aux fonds communs de placement)*

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 cinq (5) 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 fut inscrite au Registre des plaintes;
- 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.

### **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 trois éléments de plainte (reproche à l'encontre de Primerica Canada, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée);
- les résultats du processus d'examen de la plainte (l'analyse et les documents justificatifs);
- une copie de la réponse écrite finale de Primerica Canada, expliquant sa décision, tel qu'indiqué dans le document envoyé au plaignant.

### **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 **90** jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires pour son examen, à moins que la complexité de la plainte nécessite des délais supplémentaires pour son examen.

Suite à l'enquête, la personne responsable doit envoyer une réponse finale, en fournissant par écrit des explications sur la décision à envoyer au plaignant.

### **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.

Le dossier transmis doit comprendre 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 de l'industrie. **À chaque année, au plus tard le 1<sup>er</sup> mai**, la personne responsable doit produire un rapport auprès de l'Autorité, en utilisant les services en ligne (SEL), dans lequel il faut 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 19 décembre 2023.

**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 : 418-525-9512 ou 514-873-3090

Courriel : [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)