

## **LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **SI VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ À FORMULER**

Chez Les Placements PFSL du Canada Ltée (« PFSL »), 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.

Si vous désirez nous faire part de vos préoccupations ou déposer une plainte au sujet de nos produits ou de nos services, nous avons mis en place des procédures destinées à traiter rapidement toute plainte verbale ou écrite de façon équitable et confidentielle.

Ce document vous sera remis si vous êtes un nouveau client ou si vous avez déposé une plainte auprès de PFSL. Vous recevrez également un exemplaire du document intitulé « Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients » (« FRPC »). Le FRPC a été conçu par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACCFM »); il fournit des renseignements généraux sur les options dont vous disposez pour formuler une plainte.

Vous pouvez également trouver ce document sur notre site Web à l'adresse suivante :

[www.primericacanada.ca/public/canada/french/MFDA\\_CCIF\\_French.pdf](http://www.primericacanada.ca/public/canada/french/MFDA_CCIF_French.pdf).

PFSL est tenue de s'assurer que vos plaintes sont traitées selon les lois applicables, les normes du secteur et les procédures de règlement des plaintes. Toutes les plaintes seront acheminées à un membre du personnel compétent chargé de la conformité ou de la supervision aux fins de traitement.

### **POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ, VEUILLEZ SUIVRE LES ÉTAPES CI-DESSOUS :**

#### **Étape 1 : Traitement initial de la plainte**

Veillez communiquer avec votre représentant(e) de PFSL ou avec un directeur de succursale afin de lui faire part du produit et (ou) du service que vous jugez insatisfaisant.

#### **Étape 2 : Acheminement de la plainte au siège social de PFSL**

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir discuté avec votre représentant(e) de PFSL ou un directeur de succursale, veuillez communiquer avec un membre de l'unité administrative des services à la clientèle par écrit, par téléphone ou par courriel en lui fournissant votre nom, votre numéro de compte, le nom de votre représentant(e) de PFSL et la nature de votre plainte.

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 traiterons seulement avec vous ou toute autre personne que vous avez expressément autorisée par écrit à traiter avec nous.

Les coordonnées de l'unité administrative des services à la clientèle sont les suivantes :

**Les Placements PFSL du Canada Ltée**

6985 Financial Drive

Suite 400

Mississauga, Ontario L5N 0G3

Téléphone : 1 800 265-4804

Télécopieur : 1 905 813-5312

Courriel : [pfsl.enquiries@primerica.com](mailto:pfsl.enquiries@primerica.com)

**RÉPONSE À VOTRE PLAINTÉ**

Nous accuserons rapidement réception de votre plainte. Nous vous enverrons une première lettre généralement dans les cinq jours ouvrables.

Nous examinerons votre plainte de manière équitable en tenant compte de l'ensemble des documents, des communications et des relevés pertinents que vous nous avez transmis ou qui proviennent de nos dossiers, de votre représentant(e) de PFSL ou de tout directeur de succursale, d'autres membres du personnel et de toute autre source pertinente.

Nous pouvons communiquer avec vous pour un entretien si nous avons besoin de renseignements supplémentaires afin d'effectuer notre examen.

Si vous choisissez de transmettre votre plainte par courriel, veuillez noter que les communications effectuées par Internet peuvent présenter des risques sur le plan de la confidentialité et, par conséquent, nous vous communiquerons notre réponse par courrier.

En règle générale, nous vous transmettrons notre réponse dans les quatre-vingt-dix jours, à moins que nous attendions que vous nous fassiez parvenir des renseignements supplémentaires ou que le cas comporte des circonstances particulières ou encore qu'il soit très complexe. Votre coopération est donc importante tout au long de notre examen.

En guise de réponse, nous pourrions vous faire une proposition en vue de régler votre plainte, rejeter votre plainte en expliquant les raisons de notre refus ou vous donner une autre réponse appropriée. Si nous déterminons que votre plainte justifie un règlement financier, nous pourrions vous offrir un tel règlement et vous demander de signer un formulaire de renonciation à des fins juridiques.

Notre réponse résumera votre plainte ainsi que nos conclusions et contiendra un rappel des recours dont vous disposez auprès de notre Ombudsman ou l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse.

**Étape 3 : Acheminement de la plainte à l'Ombudsman (Option A) ou à un service de conciliation de tierce partie (Option B)**

Si, après avoir communiqué avec l'unité administrative des services à la clientèle ou une autre unité compétente du siège social, (i) votre plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction, ou (ii) si vous n'avez pas reçu de réponse écrite relativement au résultat de notre examen dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte, vous pouvez :

**Option A\* : faire parvenir un courriel à notre Ombudsman à l'adresse suivante:**

[OmbudsmanCanada@primerica.com](mailto:OmbudsmanCanada@primerica.com)

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse mentionnée ci-dessus à l'attention de l'Ombudsman.

Veillez noter que notre Ombudsman est employé par la firme et, contrairement à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, il n'offre pas de service de règlement des différends indépendant. Le recours à notre Ombudsman est un processus volontaire. Nous prévoyons vous faire part de nos conclusions concernant votre plainte dans un délai de 90 jours.

Veillez également noter que lors de l'examen de votre plainte de la part de notre Ombudsman, les délais de prescription prévus par la loi continuent de courir, ce qui peut avoir une incidence sur votre capacité à intenter une poursuite civile.

*\* Il convient de noter que la sélection de cette option ne vous empêche pas d'exercer également l'option B si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre Ombudsman.*

OU

**Option B : communiquer avec l'OSBI**

Veillez soumettre une plainte à l'OSBI afin de régler votre plainte sans passer par notre Ombudsman au plus tard 180 jours suivant la réception de notre réponse.

Les services fournis par l'OSBI sont gratuits et à votre disposition si votre plainte est en relation avec des produits ou services de fonds communs de placement PFSL à l'extérieur du Québec.

**L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

20 Queen Street West, Suite 2400

P.O. Box 8

Toronto, Ontario M5H 3R3

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

**POUR NOUS JOINDRE**

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps afin de 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.

*Tel que défini par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels dont PFSL est membre.*

**L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

121 King Street West, Suite 1000

Toronto, Ontario M5H 3T9

Téléphone : 416-361-6332 ou 1-888-466-6332

Télécopieur : 416-361-9073

Courriel : [complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca)

**POUR LES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES ET AUX PRODUITS FINANCIERS AU QUÉBEC, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC :**

**Autorité des marchés financiers  
(Québec)**

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

Téléphone : 418-525-0337

Télécopieur : 418-525-9512

Ailleurs : 1-877-525-0337

Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

**Autorité des marchés financiers  
(Montréal)**

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

Téléphone : 514-395-0337

Télécopieur : 514-873-3090