

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE

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(e) 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 politiques et des procédures destinées à traiter rapidement toute plainte verbale ou écrite de façon juste.

PFSL est tenue de s'assurer que votre plainte est traitée conformément aux lois applicables et aux normes du secteur. Toutes les plaintes sont acheminées à un membre du personnel compétent chargé de la conformité ou de la supervision aux fins de traitement.

Ce document vous sera remis si vous êtes un nouveau client ou si vous avez déposé une plainte auprès de PFSL. Vous recevrez également le dépliant de l'Organisme canadien de réglementation des investissements intitulé « Dépôt d'une plainte » (le « dépliant »). Ce dernier fournit de l'information générale sur les options qui s'offrent à vous en matière de plainte.

Vous pouvez également trouver ce document sur notre site Web à l'adresse www.primericacanada.ca/public/canada/CIRO-Complaints-Brochure-FR.pdf.

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

Étape 1 : Traitement initial de la plainte

Communiquez avec votre représentant de PFSL ou avec un directeur de succursale afin de lui faire part du produit ou du service que vous jugez insatisfaisant.

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

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction après avoir discuté avec votre représentant de PFSL ou un directeur de succursale, communiquez avec un membre de l'unité administrative des services à la clientèle par écrit ou par téléphone en lui fournissant votre nom, votre numéro de compte, le nom de votre représentant de PFSL et la nature de votre plainte.

Si vous éprouvez de la difficulté à formuler votre plainte par écrit, veuillez nous en informer pour vous aider. Pour des raisons de confidentialité, nous ne correspondrons qu'avec vous ou avec toute autre personne ayant reçu votre consentement écrit exprès à cette fin.

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

RÉPONSE À VOTRE PLAINTE

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

Nous examinerons votre plainte équitablement en tenant compte de l'ensemble des documents, des communications et des déclarations pertinents que vous nous avez transmis ou provenant de nos dossiers, de votre représentant 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 décidez de formuler votre plainte par courriel, veuillez prendre note qu'en raison de risques sur la sécurité des renseignements liés aux communications par Internet, nous vous répondrons par courrier.

En règle générale, nous vous transmettrons notre réponse dans les 90 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. Par conséquent, votre coopération est 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 une renonciation pour des raisons juridiques.

Notre réponse résumera votre plainte ainsi que nos conclusions et contiendra un rappel des recours dont vous disposez auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si nos conclusions ne sont pas satisfaisantes.

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

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

Veuillez noter que notre Ombudsman est employé par le cabinet et, contrairement à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), il n'offre pas de service de règlement des différends indépendant. Le recours à notre Ombudsman est une démarche volontaire. Nous prévoyons vous faire part de nos conclusions concernant votre plainte dans un délai de 90 jours.

Veuillez également noter que lors de l'examen de votre plainte par 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(e) de la réponse de notre Ombudsman.*

OU

Option B : Communiquer avec l'OSBI

Veuillez 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 des services de fonds communs de placement de PFSL à l'extérieur du Québec.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20 Queen Street West, Suite 2400

P.O. Box 8

Toronto, Ontario, M5H 2R3

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : 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'Organisme canadien de réglementation des investissements dont PFSL est membre.

Organisme canadien de réglementation des investissements

40 Temperance Street, Suite 2600

Toronto, Ontario, M5H 0B4

Téléphone : 416 364-6133 ou 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

Courriel : info@ciro.ca

Formulaire sécurisé de l'OCRI : <https://www.ocri.ca/depot-dune-plainte-ou-dune-demande-de-renseignements-formulaire-securise>

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

Autorité des marchés financiers

Ville de Québec

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

Téléphone : 418 525-0337

Télécopieur : 418 525-9512

Ailleurs : 1 877 525-0337

Site Web : www.lautorite.qc.ca

Montréal

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

Téléphone : 514 395-0337

Télécopieur : 514 873-3090