



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DE SECURIAN CANADA

1. OBJET DE LA POLITIQUE

L'objet de la politique est de délimiter le processus et la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de Securian Canada.

La politique établit un cadre pour veiller à ce que les plaintes formulées par les clients soient examinées et réglées équitablement par Securian Canada, notamment en :

- prévoyant un service de traitement des plaintes accessible et facile d'utilisation pour les clients;
- démontrant une transparence et en fournissant des renseignements détaillés aux clients pour qu'ils comprennent comment leurs plaintes ont été traitées;
- gérant les plaintes, de leur réception jusqu'à leur résolution, et en communiquant clairement l'issue de l'enquête menée par Securian Canada sur la plainte.

Par ailleurs, la politique vise à améliorer nos services en identifiant les causes communes des plaintes des clients afin que des solutions pertinentes soient établies au sein de Securian Canada pour corriger les problèmes systémiques dans la prestation des services. La politique est disponible en français et en anglais sur le site web de Securian Canada et peut être fournie dans l'une ou l'autre des deux langues à la demande d'un client ou de tout organisme de réglementation.

2. NOTRE ÉQUIPE CHARGÉE DES PLAINTES

Le consultant en réussite client et l'agent chargé des plaintes chez Securian Canada veillent à ce que les plaintes que nous recevons soient traitées de manière équitable afin que :

- nos clients puissent facilement obtenir l'information sur le traitement de leurs plaintes;
- le personnel approprié s'occupe des plaintes des clients;
- notre personnel comprenne et applique régulièrement le processus et la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;
- chaque plainte d'un client soit traitée de manière objective et en tenant compte des intérêts du client.

3. NOTRE DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Par plainte, nous entendons une situation où un client est insatisfait d'un service ou d'un produit offert par Securian Canada ou ses partenaires et où il s'attend à ce que nous prenions des mesures pour enquêter sur son cas. Les plaintes des clients ne sont pas toutes valides. Nous donnons ci-après certains exemples de demandes ou de commentaires que nous ne considérons pas comme des plaintes valides :

- une demande de renseignements ou de matériel concernant un produit ou un service;
- une demande d'indemnisation ou une demande de règlement;
- une demande d'accès ou de modification ou une demande de renseignements personnelle;
- des commentaires sur Securian Canada.

Voici quelques exemples de demandes ou de commentaires que nous considérons comme des plaintes valides :

- une violation de confidentialité ou un usage abusif de l'information des clients;
- une plainte ou une insatisfaction concernant des services ou produits offerts par Securian Canada;
- un traitement discriminatoire ou des pratiques déloyales;
- le défaut d'expliquer clairement les conditions ou frais d'une police.

4. ÉTAPES DANS LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Nous traitons chaque plainte de façon équitable et objective, en prenant en considération l'intérêt du client et nous communiquons avec ce dernier en utilisant un langage clair et simple. Nos clients peuvent déposer une plainte selon l'une des manières suivantes :

- En ligne à : <https://www.securiancanada.ca/plaintes.html>;
- Par courriel à : issueresolution@securiancanada.ca
- Par téléphone en composant : [1-844-894-0378](tel:1-844-894-0378)
- Par courrier à l'adresse suivante : Securian Canada
Programme de résolution des plaintes
C. P. 914, succursale A, Toronto ON M5W 1G5
- Les résidents du Québec peuvent remplir un formulaire de plainte fournie par l'Autorité des marchés financiers (AMF) à : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf

5. RÉCEPTION DES PLAINTES

Les plaintes des clients sont inscrites au registre des plaintes de Securian Canada à des fins de suivi. Nous accusons réception de la plainte du client et veillons à ce que les plaintes soient attribuées au responsable pertinent au cours d'un seul jour ouvrable pour qu'il ou elle commence son enquête.

Pour ce qui est des résidents du Québec, nous informons le client de son droit à faire examiner le dossier de sa plainte par l'AMF.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

À la réception d'une plainte de la part d'un client, le consultant en réussite client :

- inscrira la plainte au registre des plaintes de Securian Canada;
- acheminera la plainte au responsable pertinent en un seul jour ouvrable pour qu'il ou elle commence l'enquête sur la plainte;
- accusera réception de la plainte au cours de deux jours ouvrables;
- surveillera la résolution de la plainte au cours d'une période de dix jours civils;
- veiller à ce que l'issue de l'enquête et la résolution de la plainte soient résumées dans le dossier de la plainte;
- veiller, en ce qui concerne les résidents du Québec, à ce que le client soit informé de son droit à transférer sa plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF) au cours d'une période de dix jours civils.

À la réception d'une plainte de la part d'un client, l'agent chargé des plaintes :

- inscrira la plainte au registre des plaintes de Securian Canada;
- enverra une lettre officielle au client au cours d'une période de dix jours civils dans laquelle il accuse réception de la plainte;
- donnera au client une réponse finale par écrit à la fin de l'enquête, y compris un résumé de la plainte et des conclusions connexes ainsi que les raisons justifiant la conclusion de l'enquête sur la plainte. Cette correspondance doit être envoyée au plus tard dans les 60 jours civils suivant la réception de la plainte. Lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient ou en cas de raisons indépendantes de la volonté de l'agent chargé des plaintes, ce dernier avisera le client par écrit, le jour de la date de réponse prévue dans l'accusé de réception, ou avant cette date, qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour compléter l'enquête. Le délai supplémentaire ne peut dépasser 30 jours civils;
- si une proposition de règlement du différend, de la plainte ou du problème est présentée au client, un délai raisonnable doit être prévu pour permettre à celui-ci d'évaluer la situation et de répondre. Une fois que le client a accepté l'offre de règlement, Securian Canada doit l'exécuter dans un délai de 30 jours civils sauf si le client a approuvé l'application d'un autre délai.
- répondra à des demandes de renseignements supplémentaires de la part du client ou autoriser la présentation de renseignements nouveaux ou pertinents jusqu'à ce qu'aucune mesure supplémentaire soit requise pour examiner la plainte.

Si le client ne fournit pas les renseignements ou les documents nécessaires pour mener l'enquête sur la plainte, l'agent chargé des plaintes enverra une lettre officielle demandant l'envoi des renseignements ou documents manquants dans un délai de dix jours civils. Si les renseignements ou documents en question ne sont pas reçus dans ce délai, un avis écrit final sera envoyé au client l'informant que la plainte sera close jusqu'à réception de l'information ou des documents nécessaires.

Les dossiers des plaintes et la correspondance y afférente seront conservés pour une période minimale de sept (7) ans, à compter de la date de résolution finale.

7. TRANSFERT DE LA PLAINTÉ D'UN CLIENT À L'AMF OU À UN AUTRE ORGANISME TIERS DE RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS

Si le client n'est pas satisfait de la réponse finale qu'il a reçu de l'agent chargé des plaintes ou de la façon dont sa plainte a été traitée, il ou elle peut, à tout moment, demander à l'AMF ou à tout autre organisme tiers de résolution des différends de sa province de résidence d'examiner la plainte.

Securian Canada doit envoyer le dossier de plainte du client à l'AMF à des fins d'enquête dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande du client. Securian Canada se conforme aux conditions prévues dans le règlement applicable au Québec et comme l'indique le site Web de l'AMF.

8. RECOURS EXTERNE

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

Tierces parties à contacter

Si vous avez une police d'assurance vie ou d'assurance maladie (souscrite par la compagnie d'assurance vie Première du Canada) :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

www.oapcanada.ca

[1-888-295-8112](tel:1-888-295-8112)

Si vous avez une police d'assurance dommages (souscrite par la compagnie d'assurance vie Première du Canada) :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

www.giocanada.org

[1-877-225-0446](tel:1-877-225-0446)

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5e étage

Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Pour les résidents du Québec :

L'Autorité des marchés financiers

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>
[1-877-525-0337](tel:1-877-525-0337)

9. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente police entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025.