

Sommaire de la politique de traitement des plaintes pour les cabinets inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Québec)

Déposer une plainte

Nous veillons à ce que les plaintes soient prises en charge rapidement et qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits que nous offrons et vos attentes relatives aux mesures que nous prendrons pour y remédier.

Par exemple, vous pourriez vous attendre à une compensation de notre part ou à ce que nous posions des actions visant à corriger ou faire cesser la situation à l'origine de votre plainte.

Comment déposer une plainte

Si votre plainte a trait à nos processus liés aux ventes ou à la distribution, ou aux agissements d'un représentant ou d'une représentante en assurance, vous pouvez nous transmettre votre plainte par l'une des méthodes décrites ci-dessous. Vous pouvez également remplir le [formulaire de plainte](#) de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous pouvons vous aider à déposer votre plainte.

Communiquer avec l'Agence d'assurances BNE Inc.

Téléphone : 1-866-725-0428

Courriel : insurance.operations@scotiabank.com

Poste :

Agence d'assurances BNE Inc.
Service de soutien à l'exploitation et à la clientèle

100, rue Yonge, bureau 200
Toronto (Ontario) M5H 1H1

Pour en savoir plus sur le processus de plainte, consultez les pages [Contactez-nous des différents produits d'assurance](#) sur le site www.assurancescotia.com.

Vous avez des questions? Communiquez avec nous pour en savoir plus sur la façon dont nous traitons les plaintes.

Contacteur l'assureur

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard :

- du processus de souscription, des services ou de la gestion de votre police ou de votre demande de règlement; ou
- des processus liés aux ventes ou à la distribution, ou aux agissements d'un représentant ou d'une représentante en assurance auto, habitation, voyages, soins de santé, soins dentaires ou maladies graves offerts par Securian Canada,

veuillez communiquer avec l'assureur directement. Vous trouverez les coordonnées de l'assureur aux pages [Contactez-nous des différents produits d'assurance](#) sur le site www.assurancescotia.com.

Étapes du traitement d'une plainte

Pour certaines des plaintes qui nous sont adressées, nous pourrions suivre un processus simplifié dans le cadre duquel nous tentons de proposer une solution. Le processus simplifié est décrit ci-dessous. Si le processus simplifié ne s'applique pas à votre plainte, notamment en raison de sa nature ou de sa complexité, votre plainte sera traitée selon la démarche qui suit.

- 1. Nous accusons réception de votre plainte.** Nous vous envoyons un accusé de réception, par écrit, dans les dix (10) jours qui suivent la réception de votre plainte.
- 2. Nous analysons la plainte.** Nous nous assurons de comprendre votre plainte et vos attentes à notre endroit. Au besoin, nous communiquerons avec vous pour obtenir des renseignements additionnels.
- 3. Nous fournissons une réponse finale écrite.** Nous vous donnerons une réponse finale écrite dans un délai de 60 jours. Notre réponse expliquera comment nous avons analysé votre plainte, et ce qui a mené à notre réponse et à la solution que nous vous proposons pour la résoudre, si possible.

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions au sujet de notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Votre plainte pourrait être plus longue à traiter ou être plus complexe que prévu. Si tel est le cas, nous pourrions déterminer que l'analyse de votre plainte requiert un délai supplémentaire qui ne peut dépasser **30 jours**. Nous vous en aviserons par écrit et nous préciserons la raison pour laquelle nous avons besoin de plus de temps.

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

Prenez le temps de lire attentivement notre réponse et d'évaluer notre offre de règlement. Si nous vous présentons une offre, nous vous accordons le temps nécessaire pour l'évaluer et y répondre. Le temps de réponse qui vous est accordé devrait vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pouvez accepter ou refuser notre offre ou faire une contre-offre.

Une fois que nous sommes parvenus à un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous devons donner suite à l'offre dans un délai de 30 jours, sauf si nous convenons avec vous d'un délai différent lorsqu'il est dans votre intérêt de le faire.

5. Examen du dossier de plainte par l'AMF

Nous créons un dossier dans lequel nous consignons tous les renseignements et les documents requis pour le traitement de chaque plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps si vous souhaitez que nous transmettions le dossier de votre plainte à l'AMF si la réponse que nous vous avons fournie n'est pas à votre satisfaction ou si vous estimez que votre plainte n'a pas été traitée adéquatement. Nous sommes tenus de transmettre le dossier de votre plainte à l'AMF dans un délai maximum de 15 jours suivant la réception de votre demande.

6. Révision par un organisme externe

Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction après avoir suivi les étapes précédentes et que votre plainte a trait à l'assureur, les organismes suivants peuvent vous offrir des renseignements additionnels :

Ombudsman des assurances de personnes
2001, boul. Robert-Bourassa, 17^e étage
Montréal (Québec) H3A 2A6
Téléphone sans frais au Québec : 1-866-582-2088

OU

OmbudService for Life & Health Insurance
2, rue Bloor Ouest, bureau 700
Toronto (Ontario) M4W 3E2
Téléphone sans frais : 1-888-295-8112

www.olhi.ca

Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure de vous offrir une solution à votre satisfaction dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution que nous vous proposons pour la résoudre ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre votre plainte.

Dans le cadre de ce processus simplifié, les plaintes peuvent notamment être prises en charge par un membre de notre équipe de service à la clientèle et traitées verbalement (p. ex. dans le cadre d'un appel téléphonique).

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou des explications satisfaisantes pour résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus simplifié, nous vous en aviserons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra conformément aux étapes décrites ci-dessus.

Le temps que nous consacrons à la résolution de votre plainte dans le cadre du processus simplifié n'a pas d'incidence sur notre obligation de vous fournir une réponse finale écrite dans le délai prescrit.