

BMO COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE PROCESSUS DE RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS

1^{RE} ÉTAPE – Communiquer avec le représentant du Service à la clientèle

- Avant de déposer une plainte officielle, vous êtes invité à discuter de toute question avec un représentant du Service à la clientèle chargé du produit. Votre représentant du Service à la clientèle est là pour répondre par téléphone aux questions des clients, régler les problèmes ou prendre note des suggestions. Vous pouvez joindre nos représentants du Service à la clientèle au numéro sans frais suivant: 1-866-881-9054.

2^E ÉTAPE – Demander une évaluation par le Bureau du président

- Si le représentant du Service à la clientèle n'est pas en mesure de régler le problème à votre satisfaction, vous pouvez adresser votre demande au:
Bureau du président et chef de la direction
BMO Compagnie d'assurance-vie
60 Yonge Street, Toronto, ON M5E 1H5
Téléphone (sans frais): 1-866-488-2595
Télécopieur (sans frais): 1-866-698-2140
Courriel: CallCentre@bmolife.com
- En vertu de la loi*, les clients du Québec qui souhaitent déposer une plainte officielle doivent le faire par écrit. Les clients du Québec sont invités à communiquer avec l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) pour savoir comment déposer une plainte par écrit. De plus, ils peuvent demander que leur plainte officielle soit acheminée à l'Autorité et ce, à n'importe quelle étape du processus.

3^E ÉTAPE – Interjeter appel à l'ombudsman de BMO

- Si vous n'êtes toujours pas satisfait des résultats obtenus, vous pouvez en appeler à l'adresse suivante :
BMO Groupe financier, Bureau de l'ombudsman
55 Bloor Street West, 8th floor
Toronto, ON M4W 3N5
Téléphone: 1-800-371-2541 Télécopieur: 1-800-766-8029 Site Web: www.bmo.com
- L'ombudsman de BMO est impartial et indépendant de BMO Assurance-vie. Il agit comme intermédiaire entre BMO et ses clients et son rôle consiste à régler les différends et les problèmes.
- S'ils ne sont toujours pas satisfaits de l'évaluation de l'ombudsman de BMO, les clients du Québec peuvent demander que leur plainte officielle soit acheminée à l'Autorité ou passer à la quatrième étape.

4^E ÉTAPE – S'en remettre à un ombudsman externe – l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- L'OSBI est un service indépendant de résolution de différends concernant les services bancaires et d'investissement. Vous pouvez présenter le différend à l'OSBI pour un examen impartial et confidentiel suivant un processus simple. L'OSBI n'est pas un organisme de réglementation et ne défend ni les intérêts des consommateurs ni ceux de l'industrie. Les services qu'il offre sont gratuits pour les consommateurs.
- Si vous avez soumis un différend à l'ombudsman de BMO Groupe financier et que vous n'êtes pas satisfait de sa recommandation, vous avez 180 jours pour demander à l'OSBI de faire un examen plus poussé du différend.
- Nous vous encourageons à passer par toutes les étapes de notre processus de résolution de différends avant de vous adresser à l'OSBI. Cependant, si vous estimez que la plainte que vous nous avez fait parvenir n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous pouvez la soumettre à l'OSBI après 90 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte à l'étape 2.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

410 Bay Street, Suite 1505, PO Box 5, Toronto, ON M5H 2Y4

Téléphone: 1-888-451-4519 Télécopieur: 1-888-422-2865 Site Web: www.obsi.ca Courriel: ombudsman@obsi.ca

Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	Communiquer avec l'Autorité des marchés financiers (au Québec)
<p>L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous le régime fédéral pour s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs. Ainsi, les institutions financières sont tenues de renseigner les consommateurs sur leurs procédures de traitement des différends et sur la protection des renseignements sur les consommateurs. Pour obtenir une liste complète des lois fédérales en matière de protection des consommateurs, vous pouvez visiter le site Web de l'ACFC au www.fcac-acfc.gc.ca.</p> <p>Si vous désirez porter plainte relativement à un manquement potentiel à une loi en matière de protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'ACFC à l'adresse suivante:</p> <p>Agence de la consommation en matière financière du Canada 6th Floor, Enterprise Building 427 Laurier Avenue West Ottawa, Ontario, K1R 1B9 Téléphone: 1-866-461-2232 (français) Téléphone: 1-866-461-3222 (anglais) Télécopieur: 1-866-814-2224</p>	<p>* La législation québécoise prévoit une marche à suivre précise pour le traitement des plaintes et le règlement des différends mettant en cause des résidents du Québec. L'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) est l'organisme de réglementation qui chapeaute le régime québécois d'encadrement du secteur financier. Son rôle consiste à protéger les consommateurs et à faire appliquer les lois et règlements québécois de nature financière. Si vous êtes un résident de la province de Québec et croyez avoir été lésé par BMO Compagnie d'assurance-vie, ou par un de ses représentants, ou avoir subi un préjudice, vous pouvez déposer une plainte officielle par écrit à BMO Assurance-vie. L'Autorité aide les consommateurs à formuler une plainte officielle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • BMO Assurance-vie vous enverra un accusé de réception, acheminera votre plainte au Bureau du président et vous proposera un règlement. • Si vous n'êtes pas satisfait du processus d'évaluation ou du règlement proposé, vous pouvez suivre les étapes décrites ci-dessus ou demander à BMO Assurance-vie d'envoyer votre plainte officielle à l'Autorité. • L'Autorité étudiera votre dossier et peut recommander une médiation, si elle le juge opportun et si les deux parties y consentent. <p>**Pour tout complément d'information, visiter le site Web de l'Autorité au: http://www.lautorite.qc.ca/index.fr.html ou écrire à :</p> <p>Autorité des marchés financiers 800, square Victoria, 22^e étage C.P. 246, tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3 Téléphone: 1-877-525-0337</p>