

BMO COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE
PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

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 et prendre note des suggestions. Vous pouvez joindre nos représentants du Service à la clientèle au numéro sans frais suivants : 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
55, rue Bloor Ouest, Toronto (Ontario) M4W 3N5
N° de téléphone 416 927-6111 N° de télécopieur 416 927-5280
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, rue Bloor Ouest, 8^e étage
Toronto (Ontario) M4W 3N5
N° de téléphone 1 800 371-2541 N° de télécopieur 1 800 766-8029
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 plaintes 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

- Si, après l'évaluation de l'ombudsman de BMO Groupe financier, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez communiquer avec un organisme de règlement des plaintes désigné par BMO Assurance-vie qui procédera à une réévaluation indépendante de votre dossier.
Ombudsman des services bancaires et d'investissement
C.P. 896, Succursale Adelaide, Toronto (Ontario) M5C 2K3
N° de téléphone 1 888 451-4519 N° de télécopieur 1 888 422-2865
www.obsi.ca 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 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 plaintes 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 Internet 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 Édifice Entreprise 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage Ottawa (Ontario) K1A 1B9 N^o de téléphone 1 866 461 2232 N^o de télécopieur 1 886 814 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 Internet de l'Autorité au : www.lautorite.qc.ca/index.fr.html ou écrire à : Autorité des marchés financiers 800, square Victoria, 22^e étage C.P. 246, tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3 N^o de téléphone 1 877 525 0337</p>