

OBJECTIF DE LA POLITIQUE

Services d'assurances PEAK Inc. (« **PEAK** »), a établi des procédures pour traiter les plaintes écrites ou verbales des clients d'une manière équitable et rapide. Ce document comprend un résumé de ces procédures, ainsi que de l'information générale au sujet des options disponibles pour le dépôt d'une plainte. Ce document est fourni aux nouveaux clients et aux clients qui ont déjà déposé une plainte et est également disponible sur notre site Web : www.peakgroup.com.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Les clients peuvent formuler leur plainte :

- Par téléphone : 514-844-2000
- Par courriel : conformite@groupepeak.com
- Par courrier :

Services d'assurances PEAK Inc.

1800-2000, rue Mansfield
Montréal, Québec
H3A 3A6

- En personne, durant les heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00
- Pour les clients du Québec, la plainte peut également être transmise via le [formulaire](#) en ligne de l'Autorité des marchés financiers.

Les clients qui souhaitent obtenir de l'aide pour formuler ou rédiger leur plainte peuvent contacter PEAK en tout temps afin de bénéficier du soutien nécessaire.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, PEAK fait parvenir un accusé de réception contenant, entre autres, les coordonnées de la personne responsable du dossier de plainte. En tout temps, les clients peuvent communiquer avec cette personne pour obtenir de plus amples renseignements ou s'informer sur le traitement du dossier.

PEAK examine toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents, des déclarations du client et du représentant, ainsi que de toute autre source pertinente. Une fois l'examen terminé, PEAK fournit à ses clients une réponse écrite qui comprend le détail des éléments examinés, les conclusions de l'enquête, une offre de résolution de la plainte, un non-lieu avec des explications ou toute

autre réponse appropriée. Cette réponse contient également un rappel des options du client auprès des organismes ou autorités compétentes.

PEAK fournit généralement une réponse dans les 60 jours suivant la réception de la plainte. Cependant, dans certaines situations exceptionnelles et hors de notre contrôle (par exemple : impossibilité d'obtenir une information ou un document essentiel en temps utile, délai imprévu causé par un tiers, situation médicale ou personnelle du plaignant ou encore un volume exceptionnel de plaintes traitées simultanément), le délai maximal pour transmettre une réponse définitive au plaignant peut être prolongé à 90 jours suivant la réception de la plainte.

Si un règlement financier est offert au client, PEAK pourrait lui demander de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques.

Les clients peuvent contacter PEAK en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir le statut de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur plainte ou avec : conformite@groupepeak.com. De plus, PEAK continuera de répondre aux communications du client après l'envoi de sa réponse si cela est nécessaire pour finaliser le règlement de la plainte ou pour répondre à toute autre question ou à toute nouvelle information.

AUTRES OPTIONS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de votre plainte, plusieurs options s'offrent à vous.

Demander une révision à PEAK

Vous pouvez demander à PEAK de réviser le dossier en soumettant une réponse dans laquelle vous indiquez les points qui, selon vous, n'ont pas été pris en compte. Le cas échéant, nous ferons les révisions nécessaires et répondrons à vos communications afin de parvenir à une résolution finale et équitable de votre plainte.

L'Autorité des marchés financiers (« AMF »)

Si vous résidez dans la province de Québec, et que vous n'êtes pas satisfait de la position définitive ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander que votre dossier soit transmis à l'AMF.

À la suite d'une telle demande, qu'elle soit faite verbalement, par écrit ou au moyen du formulaire de transfert disponible sur le site de l'AMF, PEAK est tenu de transmettre l'ensemble du dossier à l'AMF dans un délai de 15 jours.

L'AMF peut alors, si la situation s'y prête, vous offrir des services de règlement des différends, comme la conciliation ou la médiation. Elle peut également analyser la situation dans le cadre de ses activités de surveillance.

Pour obtenir plus d'informations ou pour accéder au formulaire de transfert, veuillez visiter le site Web de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/>. Vous pouvez également joindre l'AMF par téléphone au 418 525-0337 (à Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.

Ombudsman des assurances de personnes (« OAP »)

L'OAP est un organisme canadien indépendant qui offre un service gratuit, impartial et bilingue pour aider les consommateurs à résoudre leurs différends avec les compagnies d'assurance vie et santé.

Avant de soumettre une plainte à l'OAP, le client doit avoir épuisé le processus interne de traitement des plaintes de son assureur. Cela implique généralement d'obtenir une lettre de position finale rendue par l'assureur à l'égard de la réclamation.

Une fois cette lettre obtenue, le client peut soumettre sa plainte en ligne, via le formulaire sécurisé disponible à l'adresse suivante : <https://oapcanada.ca/plaintes/soumettre-une-plainte/>

Vous pouvez également joindre l'OAP par téléphone, au numéro sans frais 1-888-295-8112, ou via leur site web à [OAP Canada](#).