

Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends de l'Agence d'assurances Edward Jones Inc.

► **But de la Politique**

L'Agence d'assurances Edward Jones Inc. (« nous ») souhaite offrir la meilleure expérience possible à ses clients lorsqu'ils font affaire avec elle. Si un client a un problème ou des préoccupations concernant le service qu'il a reçu, nous voulons régler cela le plus rapidement et le plus efficacement possible.

La présente Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends (la « Politique ») a été établie pour aider à résoudre la plupart des préoccupations des clients. Elle décrit également les étapes à suivre pour la réception des plaintes, la remise de l'accusé de réception et de l'avis à un plaignant, la création du dossier de plainte et les options d'examen d'une plainte par une ressource externe.

► **Définition d'une plainte**

Aux fins de la présente Politique, une plainte est l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'égard de l'Agence d'assurances Edward Jones Inc. ou de l'un de ses agents.
- La détermination d'un préjudice réel ou potentiel pour un client.
- Une demande de mesures correctives.

Les mesures informelles visant à corriger un problème ou une préoccupation ne sont pas considérées comme une plainte si le problème est résolu dans le cours normal des activités. Si un problème ou une préoccupation n'est pas résolu en succursale, le client peut déposer une plainte auprès du Service des plaintes de l'Agence d'assurances Edward Jones Inc.

► **Processus d'examen des plaintes**

L'Agence d'assurances Edward Jones Inc., en collaboration avec son Service des plaintes, examinera chaque plainte de manière équitable. Les plaintes feront l'objet d'une enquête dans un délai raisonnable et les clients recevront une réponse écrite dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Certaines enquêtes complexes peuvent prendre plus de temps. Si plus de temps est nécessaire pour mener une enquête approfondie, le client en sera avisé par écrit.

► **Réception d'une plainte**

À la réception d'une plainte, un accusé de réception sera envoyé au client dès que possible, habituellement dans les cinq (5) jours ouvrables.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte.
- Le nom et les coordonnées de la personne qui sera le point de contact lors de l'examen de la plainte.
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis demandant des renseignements supplémentaires auquel le plaignant doit répondre dans un délai raisonnable, à défaut de quoi la plainte sera réputée avoir été abandonnée.
- La Politique d'examen des plaintes.
- Un avis offrant des options de recours externes.

Pour les résidents du Québec seulement :

- Un avis indiquant que si le plaignant n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander à ce que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge approprié.
- Un rappel au plaignant que le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours civils contre la société inscrite.

► **Contenu d'un dossier de plainte**

Un dossier de plainte sera ouvert pour chaque plainte reçue. Le dossier comprendra les renseignements suivants :

- La plainte et tous les documents fournis avec elle.
- L'analyse de la plainte, y compris de tout renseignement supplémentaire qui lui est lié.
- La réponse écrite à la plainte.

► **Coordonnées des personnes responsables de l'examen des plaintes**

Les employés de l'Agence d'assurances Edward Jones Inc. et de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la soumettre au Service des plaintes pour examen.

Le Service des plaintes est chargé d'examiner les plaintes et de s'assurer qu'une réponse au client est fournie dans les 90 jours ou d'aviser le client qu'un délai supplémentaire est nécessaire. Cette responsabilité d'examen et de réponse à une plainte peut être déléguée à un enquêteur sur les plaintes du service juridique canadien.

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse suivante :

Plaintes – Canada

Edward Jones

Bureau 902

90 Burnhamthorpe Road West

Mississauga (Ontario) L5B 3C3

À l'attention de M^{me} Cassandra Cunha, chef d'équipe, Plaintes – Canada

Les clients peuvent également soumettre leur plainte par courriel à l'adresse suivante :

canadacomplaints@edwardjones.com

► **Recours externes**

Si, après avoir suivi le processus de règlement des plaintes de l'Agence d'assurances Edward Jones Inc, le client demeure insatisfait et souhaite poursuivre ses démarches concernant la plainte, il dispose d'un recours externe.

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) traite les plaintes concernant les produits et services d'assurance vie et maladie qui n'ont pas été résolues dans le cadre du processus de règlement des différends de la société.

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)
2 Bloor Street West, bureau 700
Toronto (Ontario), Canada M4W 3E2
Numéro de téléphone sans frais : 1 888 295-8112 (Canada)
ou 1 866 582-2088 (au Québec)
Site Web : www.oapcanada.ca

L'OAP peut prendre en charge le dossier du client si, après avoir reçu notre réponse finale, il souhaite poursuivre ses démarches ou si aucune réponse finale n'a été reçue dans les 90 jours.

► **Pour les résidents du Québec** – La réglementation des sociétés d'assurance au Québec est administrée par l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Si un client demeure insatisfait de la façon dont sa plainte a été traitée ou des résultats du processus, il peut demander à ce que le dossier soit transféré à l'AMF. Une fois reçu, l'AMF examinera le dossier et pourra proposer des services de règlement des différends si elle le juge approprié. Il s'agit d'un processus volontaire et l'AMF ne peut obliger une partie à participer à la conciliation ou à la médiation ni imposer un règlement à l'amiable. Enfin, veuillez prendre note que le transfert d'un dossier de plainte à l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription pour les procédures judiciaires.

Numéro de téléphone sans frais :

1 877 525-0337

Site Web : www.lautorite.qc.ca

Veuillez également consulter la **Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends pour les résidents du Québec de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc.**

Site Web : <https://www.edwardjones.ca/sites/default/files/acquiadam/2024-01/LGL-17600-C-F-QC.pdf>

Communiquez avec l'organisme de réglementation des assurances – Si un client n'est pas satisfait des procédures effectuées par l'Agence d'assurances Edward Jones Inc., il peut également déposer une plainte auprès de l'organisme provincial de réglementation des assurances.

Communiquez avec l'organisme provincial de réglementation des assurances

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/organismes-surveillance-federaux-reglementation.html#toc5>