

Politique de BMO Société d'assurance-vie sur la satisfaction de la clientèle et sur le règlement des plaintes

Notre engagement

Chez BMO Société d'assurance-vie, nous nous sommes engagés à régler les plaintes de tous nos clients. Nous donnons suite aux plaintes promptement, avec précision et avec toute la courtoisie à laquelle nos clients sont en droit de s'attendre. Nous permettons à nos clients de nous communiquer leurs plaintes par des moyens accessibles et nous nous efforçons de donner suite à ces plaintes et de les régler dans la mesure du possible. Les plaintes déposées et les renseignements personnels recueillis par quel que moyen que ce soit sont traités sans délai de façon professionnelle et confidentielle.

Chez BMO Société d'assurance-vie, nous sommes fiers d'offrir des services et des produits de haute qualité à nos clients. Si l'un de nos clients a des questions ou des préoccupations au sujet de nos services, de nos produits ou de nos représentants, nous nous assurons de traiter ses préoccupations équitablement et efficacement.

BMO Société d'assurance-vie est membre de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et se conforme au Code de déontologie des sociétés membres de l'ACCAP. Pour adhérer à l'ACCAP, nous nous sommes engagés à mener nos activités selon les principes suivants :

1. Pratiquer une concurrence serrée et loyale afin que le public puisse obtenir les produits et services qui lui sont nécessaires à des prix raisonnables.
2. Faire des annonces publicitaires claires et sans équivoque des produits et services, et éviter toute pratique qui pourrait induire en erreur.
3. S'assurer que les indications portant sur les prix, les valeurs et les prestations soient claires et justes, et que les sommes qui ne sont pas garanties soient indiquées de façon appropriée.
4. Rédiger les contrats dans une langue claire et directe en évitant d'inclure des limites déraisonnables.
5. Utiliser des méthodes de tarification éprouvées et équitables.
6. Effectuer les règlements admissibles équitablement et rapidement, sans imposer d'exigences injustifiées.
7. Faire preuve de compétence et de courtoisie sur les plans de la vente et du service à la clientèle.
8. Respecter le droit à la vie privée des clients en utilisant les renseignements personnels obtenus sur ces derniers uniquement à des fins permises et en ne les divulguant qu'à des personnes autorisées.

Processus de règlement des plaintes

Chez BMO Société d'assurance-vie, nous sommes fiers d'utiliser un processus simple pour vous aider à déposer vos plaintes.

Communiquer avec nous

Pour toute préoccupation, n'hésitez pas à communiquer avec votre représentant ou avec le personnel de l'un de nos services du siège social. La plupart des problèmes peuvent être réglés rapidement et facilement en vous adressant à votre représentant ou à un représentant du service à la clientèle.

Communiquer avec la direction

Si vos préoccupations ne sont pas réglées à votre satisfaction, demandez à parler au directeur du service concerné. demander une réévaluation de votre cas. Nous vous demandons de déposer les plaintes non résolues ou d'interjeter appel par écrit. Vous pouvez nous transmettre le tout par télécopieur au (416) 596-4143.

Recours externe

Si vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction après avoir suivi le processus de règlement des plaintes et désirez poursuivre votre plainte, vous pouvez avoir recours à divers organismes de défense des consommateurs.

Organismes de défense des consommateurs

- Ombudsman des assurances de personnes Appel sans frais : 1 888 295-8112 ou 1 866 668-7273 (français)
- Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) L'agence encadre les institutions financières fédérales afin d'assurer qu'elles se conforment aux mesures fédérales en matière de protection des consommateurs.

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC par écrit à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
6e étage, édifice Entreprise
Ottawa (Ontario) K1R 1B9