

# Avez-vous une préoccupation ou une plainte?



## Traiter vos préoccupations

Chez TruStage Vie du Canada, nous sommes heureux d'avoir l'occasion de répondre à nos clients. Écouter, comprendre et traiter les préoccupations de nos clients nous aident à améliorer nos produits et services. Notre objectif consiste à vous fournir des réponses complètes et exhaustives en temps opportun. En se conformant à des normes de service à la clientèle élevées, nos équipes collaborent pour traiter vos préoccupations et régler la plupart des problèmes au premier abord.

## Pour commencer, suivez ces simples étapes :

### Étape 1 Faites-nous en part

Si vous avez une préoccupation, veuillez communiquer avec un de nos préposés du service à la clientèle dans notre service des règlements par la poste ou par téléphone. Nos préposés travailleront ardemment pour régler votre préoccupation.

### Service des règlements et service à la clientèle

C.P. 79010, BP Concord  
Concord, ON L4K 4S8  
1 (888) 977-3752

[PreplanningSolutionsCare@trustage.com](mailto:PreplanningSolutionsCare@trustage.com)

### Étape 2 Parlez à la direction

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par le préposé à l'étape 1, vous pouvez demander que votre préoccupation soit acheminée à un de nos directeurs ou vous pouvez contacter directement un de nos directeurs à [TLOCCustomerSolutionTeam@trustage.com](mailto:TLOCCustomerSolutionTeam@trustage.com).

### Étape 3 Vous n'êtes toujours pas satisfait?

Si vous vous avez reçu une lettre de décision finale par écrit et que votre préoccupation n'est toujours pas réglée ou que vous n'êtes pas satisfait du règlement, vous pouvez communiquer avec l'agent de liaison interne du bureau des plaintes de TruStage Vie du Canada (Ombudsman). Notre Ombudsman se consacrera à régler les différends de manière équitable et professionnelle. Il évaluera votre situation particulière pour déterminer les prochaines étapes appropriées et engagera les services pertinents à examiner et à régler votre préoccupation.

### Ombudsman, TruStage Vie du Canada

180, Northfield Drive Ouest  
Bureau 4, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo, ON N2L 0C7  
(226) 336-7992

[Ombudsman@trustage.com](mailto:Ombudsman@trustage.com)

### Étape 4 Recours externe

Si votre préoccupation n'est pas réglée à votre entière satisfaction, vous pouvez la faire examiner par une tierce partie. Communiquez avec la tierce partie appropriée ci-dessous :

#### PROBLÈMES CONCERNANT LES ASSURANCES DE PERSONNES

##### Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

20, rue Adelaide Est,  
bureau 802 C.P. 29  
Toronto (Ontario) M5C 2T6  
1 (888) 295-8112  
Toronto (416) 777-9002  
Montréal (514) 282-2088  
TÉLÉCOPIEUR : (416) 777-9750  
[www.olhi.ca](http://www.olhi.ca)

##### Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

##### Service du traitement des plaintes et de l'assistance

800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
1 (877) 525-0337  
TÉLÉCOPIEUR : 1 (877) 285-4378  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

#### PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À LA VIE PRIVÉE

##### Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (Commissariat)

30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3  
1 (800) 282-1376  
[info@privcom.gc.ca](mailto:info@privcom.gc.ca)  
[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

#### POUR LES PLAINTES LIÉES AUX DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS

##### Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) Édifice Entreprise

427, avenue Laurier Ouest,  
6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
1 (866) 461-3222  
[www.fcac.gc.ca](http://www.fcac.gc.ca)