



**Wawanesa**  
Assurance

## Service à la clientèle

À Wawanesa Vie, nous sommes fiers d'offrir une expérience exceptionnelle à nos clients. Si vous n'êtes pas satisfait, pour quelque raison que ce soit, nous voulons le savoir.



## WAWANESA VIE GAGE DE VOTRE CONFIANCE

La Compagnie d'Assurance-vie Wawanesa est fière d'être membre du Groupe de compagnies Wawanesa depuis 1960. Wawanesa Vie complète le portefeuille de produits d'assurance de la Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa pour étendre la portée de la mission « Gage de votre confiance depuis 1896 ».

À ses débuts, Wawanesa Vie était d'abord axée sur la bonification de l'offre de produits accessibles au réseau de courtiers de la Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa et à leurs clients. Nos racines sont fermement ancrées dans les traditions de la Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa et, grâce à son soutien, l'offre de Wawanesa Vie a également été étendue et comprend aujourd'hui une gamme complète de produits d'assurance-vie individuelle, d'épargne et d'assurance collective.

### Wawanesa Vie offre les assurances et services suivants :

- Planification de l'assurance-vie
- Assurance prêt hypothécaire
- Assurance familiale
- Assurance des entreprises
- Régimes pour enfants
- Régimes d'assurance maladie grave à émission rapide
- Régimes sans examen médical à émission instantanée
- Assurance personne-clé
- Financement des conventions de rachat
- Planification successorale
- Placements garantis
- Fonds distincts
- Régimes de retraite, REER, FERR, rentes
- Assurance collective

## NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LE CLIENT

À Wawanesa Vie, nous savons que le service à la clientèle est important. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait, nous nous engageons à traiter et à résoudre vos problèmes de manière rapide, équitable et professionnelle.

Nous nous efforçons d'améliorer sans cesse les produits et services que nous proposons à nos clients. Les préoccupations des clients peuvent être, selon nous, une excellente source d'information pour nous aider à relever les occasions d'amélioration.

Nous nous engageons à fournir des produits et des services de grande qualité.

La satisfaction de la clientèle est importante pour nous.

## PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS DE WAWANESA VIE

Wawanesa Vie a mis en place un processus de résolution afin de répondre à vos préoccupations. Veuillez suivre les étapes suivantes pour nous aider à trouver la solution qui vous convient.

### Étape 1 : Faites-le-nous savoir

La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement.

Pour toute question ou préoccupation relative à une réclamation que vous avez présentée à Wawanesa Vie, veuillez utiliser les coordonnées directes fournies dans notre correspondance. Sinon, vous pouvez écrire à [WawanesaLifeClaims@wawanesa.com](mailto:WawanesaLifeClaims@wawanesa.com).

Pour toute autre question ou préoccupation, veuillez communiquer avec un représentant au service à la clientèle :

#### Assurance collective :

Tél. : 1-844-318-0410

Courriel : [grpspecialists@wawanesa.com](mailto:grpspecialists@wawanesa.com)

#### Assurance-vie individuelle :

Tél. : 1-800-263-6785, option 1

Courriel : [lifeservices@wawanesa.com](mailto:lifeservices@wawanesa.com)

#### Rentes ou placements :

Tél. : 1-800-263-6785, option 2

Courriel : [annuities@wawanesa.com](mailto:annuities@wawanesa.com)

### Étape 2 : Parlez à un chef de service

Si votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction, demandez à parler à un chef de service. Tout le personnel de Wawanesa Vie peut vous fournir le nom et les coordonnées du chef de service dans le secteur qui vous concerne.

### Étape 3 : Communiquez avec notre spécialiste principal de la conformité

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez transmettre votre problème au spécialiste principal de la conformité pour un examen impartial. Vous pouvez soumettre votre problème par écrit à l'adresse suivante :

Spécialiste principal de la conformité,  
Compagnie d'Assurance-vie Wawanesa  
400-200 Main Street, Winnipeg (Manitoba) R3C 1A8  
Tél. : 1-204-938-1440  
Courriel : [lifecomplaints@wawanesa.com](mailto:lifecomplaints@wawanesa.com)

### Étape 4 : Communiquez avec le Bureau de l'ombudsman

Si votre problème n'est toujours pas résolu après les trois premières étapes et que vous souhaitez poursuivre le processus, vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de Wawanesa. Son mandat est de vérifier si votre préoccupation a été traitée de manière équitable et appropriée. Veuillez noter que les plaintes doivent être formulées par écrit et contenir les éléments suivants :

- Le résumé de votre plainte
- La liste de toutes les préoccupations non résolues
- La raison pour laquelle, selon vous, le problème n'a pas été résolu aux étapes 1 à 3
- Tout document ou toute information que vous aimeriez faire examiner
- La description de l'issue souhaitée

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman à l'adresse suivante : Bureau de l'ombudsman

4120, rue Yonge, bureau 100, Toronto (Ontario) M2P 2B7  
Tél. : 1-844-241-0229  
Courriel : [ombudsman@wawanesa.com](mailto:ombudsman@wawanesa.com)

Si votre plainte concerne une question de renseignements personnels et de vie privée, vous pouvez également la porter à l'attention de :

Responsable de la protection de la vie privée  
La Compagnie d'Assurance-vie Wawanesa  
400-200 Main Street, Winnipeg (Manitoba) R3C 1A8  
Tél. : 1-844-241-0226  
Courriel : [privacy@wawanesa.com](mailto:privacy@wawanesa.com)

### Étape 5 : Ressources externes

Si, après avoir suivi le processus de résolution des plaintes de Wawanesa Vie, vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez faire appel à des recours externes auprès des organismes suivants :

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

20, rue Adelaide Est, bureau 802 C.P. 29  
Toronto (Ontario) M5C 2T6  
À l'attention de : Directeur ou directrice général(e)  
Tél. : 1-888-295-8112 (partout au Canada)  
Site Web: [www.olhi.ca](http://www.olhi.ca)

#### Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan (FCAA)

Les résidents de la Saskatchewan peuvent communiquer avec la FCAA à l'adresse suivante :  
Suite 601-1919 Saskatchewan Drive,  
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2  
Tél. : 1-306-787-9006 | Courriel : [fcaa@gov.sk.ca](mailto:fcaa@gov.sk.ca)

#### Autorité des marchés financiers (AMF)

Les résidents du Québec peuvent communiquer avec l'AMF à l'adresse suivante : 800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Tél. : 1-877-525-0337  
Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

#### Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Pour toute plainte relative à la protection de la vie privée, veuillez communiquer avec le fonctionnaire désigné dans la loi provinciale pertinente ou avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca).

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

Si votre préoccupation concerne le respect de la loi fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'ACFC à l'adresse suivante :  
Édifice Entreprise  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Tél. : 1-866-461-3222 Site Web: [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)