

BMS Canada Risk Services Ltd.  
Complaints Policy

## CONTENTS

|   |          |
|---|----------|
| <b>English</b>                                | <b>3</b> |
| <b>1. Introduction</b>                        | <b>3</b> |
| <b>2. Purpose of the Policy</b>               | <b>3</b> |
| <b>3. Contact Details</b>                     | <b>3</b> |
| <b>4. Definition of a complaint</b>           | <b>4</b> |
| <b>5. Complainants Handling Procedure</b>     | <b>4</b> |
| <b>6. Allegations of misconduct</b>           | <b>4</b> |
| <b>Francais</b>                               | <b>5</b> |
| <b>7. Introduction</b>                        | <b>5</b> |
| <b>8. Objectif de la Politique</b>            | <b>5</b> |
| <b>9. Coordonnées</b>                         | <b>6</b> |
| <b>10. Définition de plainte</b>              | <b>6</b> |
| <b>11. Procédure de traitement de plainte</b> | <b>6</b> |
| <b>12. Allégations d' in conduite</b>         | <b>7</b> |

## ENGLISH

### 1. INTRODUCTION

BMS Canada Risk Services Ltd o/a Lions Gate Underwriting Agency, herein referred to as BMS Group, is a Canadian Insurance Broker registered in the following provinces and territories: Alberta Insurance Council (No. K-2368087-10945255), Insurance Council British Columbia (No. LIC-156884C93377R4), Insurance Council of Manitoba (No. K-37073-698), Financial and Consumer Services Commission of New Brunswick (No. 180004719), Newfoundland and Labrador, Financial Services Regulations Division (No. 11-70-BM090-1), Nova Scotia Department of Finance (No. 18 2463208 00 F2), Government of Nunavut (No. 20195103), Government of Northwest Territories (No. NT-A1-6928), Registered Insurance Brokers of Ontario (No. 3691), Prince Edward Island Department of Justice and Public Safety, Consumer, Labour and Financial Services (No. 36880), Autorité des Marchés Financiers (No. 601295), Insurance Councils of Saskatchewan (No. 06417), Government of Yukon (No. 1824-17-7657).

#### **Statement of Commitment**

BMS conducts its business with integrity and transparency and we are committed to ensure we adhere to all relevant laws and regulations. We recognise the importance of fostering a positive culture of compliance and maintaining the confidence of our clients, markets, business partners and relevant authorities.

We will not work with other entities who do not share our commitment to operating with integrity and adherence to the regulations of all provinces and territories.

### 2. PURPOSE OF THE POLICY

This complaints handling policy was developed in order to ensure the fair treatment of customers and the appropriate handling of complaints. All complaints will be handled promptly, seriously and with fairness.

BMS Group is dedicated to treating each and every complaint received in an equitable manner and commits to providing the appropriate regulatory body the necessary information related to a complaint, upon the client's request.

### 3. CONTACT DETAILS

Should you wish file a complaint with BMS Group, please submit your request to Chelsea Howard, Principal Broker:

Mailing address: 825 Exhibition Way, Suite 209, Ottawa, ON K1S 5J3  
Email: [chelsea.howard@bmsgroup.com](mailto:chelsea.howard@bmsgroup.com)  
Telephone number: 1-855-318-6558

Equally, you can submit your complaint to Mathew Harbin, Director of Finance and Operations:

Mailing address: 825 Exhibition Way, Suite 209, Ottawa, ON K1S 5J3

Email: [mathew.harbin@bmsgroup.com](mailto:mathew.harbin@bmsgroup.com)

Telephone number: 1-855-318-6558

## 4. DEFINITION OF A COMPLAINT

A complaint constitutes one of the following elements which subsides after being considered and treated at a competent operational level to enable a decision:

- A reproach against BMS Group or one of its brokers
- The notification of a potential or real damage that a client would have suffered or could suffer.
- A request for corrective action

Generally, a notification of complaint is provided by a written letter, an email, a fax or other form of communication. A manifestation of a dissatisfaction on the part of a client, when the latter is settled in the normal course of business activities, does not constitute a complaint.

## 5. COMPLAINTS HANDLING PROCEDURE

When a complaint is received we agree to send an acknowledgement of receipt to the complainant within a period of not exceeding 5 business days and accompanied by the notice. The broker in question, for which the complaint was made against, will receive notification, details of person who is handling the complaint, the expected timeline for the processing of the complaint, information relating to the services offered by the regulatory body and the notice to the person who filed the complaint.

For each complaint received, BMS Group will maintain a log of the complaint, which will include: the name of the complainant, the name of the broker in question, the nature of the complaint, the pertinent information concerning the complaint, including the source of the information, the date the complaint was received, the result of the complaint and the date the complaint was closed.

In the event that a satisfactory solution is not received by the client, we will recommend that the client address their complaint directly to the insurance company or other pertinent organization. BMS Group will then ensure close collaboration with this organisation in order find a solution that is satisfactory to the client.

## 6. ALLEGATIONS OF MISCONDUCT

Without receipt of a formal complaint, BMS Group may receive information from a source believed to be reliable regarding the allegation of misconduct in relation for the sale of products or services. After careful analysis, these allegations, BMS Group reserves the right to inform the applicable regulatory body and/or insurer(s) concerned.

## FRANCAIS

### 7. INTRODUCTION

BMS Canada Services de Risques Ltée o/a Lions Gate Underwriting Agency, (groupe BMS) est un courtier en assurance de dommages enregistré dans les provinces et territoires suivante :

Alberta Insurance Council (n°K-2368087-10945255), Insurance Council British Columbia (n°LIC-156884C93377R4), Insurance Council of Manitoba (n°K-37073-698), Financial and Consumer Services Commission of New Brunswick (n°180004719), Newfoundland and Labrador, Financial Services Regulations Division (n°11-70-BM090-1), Nova Scotia Department of Finance (n° 18 2463208 00 F2), Government du Nunavut (n° 20195103), Government des territoires du nord-ouest (n° NT-A1-6928), Registered Insurance Brokers of Ontario (n° 3691), Prince Edward Island Department of Justice and Public Safety, Consumer, Labour and Financial Services (n°36880), Autorité des Marchés Financiers (No. 601295), Insurance Councils of Saskatchewan (n° 06417), Government du Yukon (n° 1824-17-7657).

#### Énoncé d'engagement

BMS conduit ses affaires avec intégrité et transparence et nous veillons à ce que nous nous conformions à toutes les lois et réglementations pertinentes. Nous reconnaissons l'importance de favoriser une culture positive de conformité et de maintenir la confiance de nos clients, marchés, partenaire et autorités pertinentes.

Nous ne travaillerons pas avec d'autre entité qui ne partage pas notre engagement à opérer avec intégrité et respect de la réglementation de toutes les provinces et territoires.

### 8. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

Cette politique de traitement des plainte a été développé afin d'assurer le traitement juste des clients et la gestion approprier du traitement des plaintes. Toutes les plaintes seront traitées expéditivement, sérieusement et justement.

Le Groupe BMS est dévoué à traiter chacune des plaintes reçues de façon équitable et s'engage à fournir à l'organisme réglementaire approprié l'information nécessaire concernant une plainte, à la demande du client.

## 9. COORDONNÉES

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès du groupe BMS, s'il vous plait faire parvenir votre demande à Chelsea Howard, coutier Principal :

Address Postal: 825 Exhibition Way, Suite 209, Ottawa, ON K1S 5J3  
Email: [chelsea.howard@bmsgroup.com](mailto:chelsea.howard@bmsgroup.com)  
No. Téléphone: 1-855-318-6558

Vous pouvez également soumettre votre plainte à Mathew Harbin, Directeur des Finance et des Operations:

Address Postal: 825 Exhibition Way, Suite 209, Ottawa, ON K1S 5J3  
Email: [mathew.harbin@bmsgroup.com](mailto:mathew.harbin@bmsgroup.com)  
No. Telephone: 1-855-318-6558

## 10. DEFINITION DE PLAINTE

Une plainte est constituer de l'un des éléments suivant et qui, après avoir été considéré et traiter par le niveau opérationnel approprier pour prendre une décision :

- Un reproche à l'endroit du conseiller ou de groupe BMS;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel, télécopie ou toute autre forme qui en permet la conservation. Ne Constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, lorsque cette dernière se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise.

## 11. PROCEDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Lorsqu'une plainte est reçue, on s'engage à envoyer un accuse de réception au plaignant dans un délai ne dépassant pas cinq (5) jours ouvrables et accompagné de l'avis. L'accusé de réception contiendra, entre autres, le nom du responsable du traitement de la plainte, le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant, l'information relative aux services offerts par l'autorité pertinente, une copie de la politique et l'avis au plaignant.

Pour chaque plainte reçue, groupe BMS maintiendra un registre de plainte qui contiendra entre autres, le nom du plaignant, le conseiller implique si tel est le cas, la compagnie impliquée, la nature de la plainte, les informations pertinente recueillis concernant la plainte incluant la source de ces informations, la date de réception de la plainte, la ou les solutions proposées et la date de fermeture de la plainte.

Advenant le cas qu'aucune solution ne semble satisfaire le client, on lui recommandera de s'adresser directement à la compagnie d'assurance impliquée ou à un organisme de son choix. A partir de ce moment, groupe BMS assurera une collaboration étroite avec l'organisation choisie afin de résoudre la plainte et ce jusqu'à satisfaction du client.

## 12. ALLEGATIONS D' INCONDUITE

Sans reposer sur une plainte formelle, groupe BMS peut recevoir des informations de source jugée fiable au sujet d'allégation d'inconduite de la part d'un conseiller en ce qui a trait à la vente de produits ou services. Après analyse de ces allégations, groupe BMS se réserve le droit d'informer les autorités et les assureurs concernés par ces allégations.