

# Placements Financière Sun Life (Canada) inc.

## Procédure de traitement des plaintes

Placements Financière Sun Life (Canada) inc. (PFSLI) s'est dotée d'un processus pour traiter efficacement les plaintes de ses Clients et Clientes.

Vous pouvez obtenir une version abrégée de cette procédure sur demande ou sur notre site Web au [sunlife.ca](http://sunlife.ca).

### Comment déposer une plainte auprès de PFSLI

PFSLI s'engage à maintenir un processus de traitement des plaintes équitable et accessible. Si vous avez des préoccupations au sujet de vos placements, de vos comptes ou de votre conseiller ou conseillère, nous vous encourageons à communiquer avec nous afin qu'elles soient examinées et traitées de façon appropriée. Pour assurer un traitement rapide de votre demande, vous pouvez communiquer avec le siège social de PFSLI par les moyens suivants :

**Téléphone :** 1-877-SUN-LIFE (786-5433)

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HNE

**Courriel :** [service@sunlife.com](mailto:service@sunlife.com)

**Poste :** Placements Financière Sun Life (Canada) inc.

1 York Street, 33rd floor,

Toronto, Ontario M5J 0B6

Vous pouvez aussi vous adresser à votre conseiller ou conseillère ou au directeur ou à la directrice de district de votre centre financier.

### Procédure de traitement des plaintes

Toutes les plaintes, verbales ou écrites, font l'objet d'un examen. Les plaintes peuvent porter sur le service ou la conduite d'une personne. Si votre plainte porte sur le service, l'équipe des Opérations du Courtier l'examinera.

Les préoccupations liées à la conduite d'une personne seront examinées par un gestionnaire qualifié ou une gestionnaire qualifiée, contrôle de la conformité, qui mènera une enquête approfondie. Dans le cadre de ce processus :

- Nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. La lettre initiale comprendra les coordonnées du ou de la gestionnaire, contrôle de la conformité, qui examinera votre plainte, un exemplaire du dépliant « Dépôt d'une plainte » de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI ») et la présente procédure de traitement des plaintes.
- Votre plainte sera examinée conformément aux Règles de conduite de la Sun Life et à toutes les exigences réglementaires applicables, y compris celles qui sont établies par l'OCRI. Dans le cadre de cet examen, nous recueillerons les faits, renseignements et documents pertinents. Il est possible que nous communiquions avec vous si des renseignements supplémentaires sont nécessaires.
- Notre examen peut prendre en compte nos registres internes, vos documents et relevés ainsi que les documents et relevés de votre conseiller ou conseillère. Nous utiliserons ces renseignements pour faire un examen objectif de votre plainte.
- Nous nous efforcerons de terminer notre enquête et de vous fournir une réponse détaillée (par lettre ou courriel) dans les 90 jours civils suivant la date à laquelle nous recevons votre plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre dans un délai de 90 jours, nous vous expliquerons les raisons de notre retard et vous fournirons une estimation du temps qu'il nous faudra pour vous répondre.  
Si vous résidez au Québec, une réponse définitive vous sera fournie au plus tard 60 jours civils suivant la réception de votre plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre dans un délai de 60 jours, nous vous informerons par écrit du délai supplémentaire nécessaire. Nous vous fournirons notre réponse définitive au plus tard 90 jours suivant la date de réception de votre plainte.
- Notre réponse comprendra un récapitulatif de votre plainte, de notre examen et de nos conclusions.

Si vous jugez notre réponse insatisfaisante, vous pouvez communiquer avec nous pour demander un réexamen et fournir des renseignements supplémentaires, ou contacter la **Protection des intérêts de la clientèle** de la façon suivante :

**Courriel :** [Protection.Interets.Clientele@sunlife.com](mailto:Protection.Interets.Clientele@sunlife.com)

**Poste :** 1155, rue Metcalfe  
Montréal (Québec) H2B 2V6  
Code courrier – 602E15

Veillez noter que, même si la Protection des intérêts de la clientèle est le dernier échelon du processus à la Sun Life, ce n'est pas un service indépendant de résolutions des différends. Le recours à la Protection des intérêts de la clientèle se fait sur une base volontaire. Vous pouvez choisir l'une des autres options présentées ci-dessous si vous le préférez. L'objectif de la Protection des intérêts de la clientèle est d'examiner votre plainte et de vous donner sa décision dans les 30 jours suivant sa réception. Nous vous rappelons que les délais prescrits pour engager des poursuites au civil continuent de s'appliquer pendant que la Protection des intérêts de la clientèle examine votre plainte.

Si vous ne recevez pas notre réponse dans les 90 jours (ou 60 jours au Québec) ou si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez aussi communiquer directement avec l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement** (« **OSBI** ») dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse. Vous pouvez joindre l'**OSBI** :

**Téléphone :** (sans frais) 1-888-451-4519

**Courriel :** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**En ligne :** en remplissant le formulaire de plainte accessible sur son site Web à l'adresse [obsi.ca](http://obsi.ca).

Vous pouvez aussi déposer une plainte auprès de l'**Organisme canadien de réglementation des investissements** (« **OCRI** ») en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de nous. L'**OCRI** supervise les courtiers et courtières en placement et en épargne collective, ainsi que leurs représentants et représentantes, partout au Canada.

Vous pouvez joindre l'**OCRI** :

**Téléphone :** (sans frais) 1-877-442-4322

**Télécopieur :** 1-888-497-6172

**Courriel :** [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)

**En ligne :** en remplissant le formulaire de plainte accessible à l'adresse [ocri.ca](http://ocri.ca)

**Poste :** 40, Temperance Street, Suite 2600  
Toronto, Ontario M5H 0B4

**Pour les résidents du Québec :** Vous pouvez recourir aux services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (« **AMF** »).

Si la façon dont nous avons traité votre plainte ou le résultat obtenu ne vous satisfait pas, vous pouvez demander qu'une copie de votre dossier de plainte soit transmise à l'**AMF**. Vous pouvez joindre l'**AMF** de la façon suivante :

**Téléphone :** (sans frais) 1-877-525-0337

**Courriel :** [plaintes@lautorite.qc.ca](mailto:plaintes@lautorite.qc.ca)

**En ligne :** à l'adresse [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

**Action en justice :** Vous avez aussi la possibilité de poursuivre votre plainte en entamant une action en justice dans votre province ou territoire de résidence. Prenez note que chaque province et territoire prévoit des délais de prescription pour les actions en justice. Votre conseiller ou conseillère juridique vous renseignera sur vos options et les recours possibles.

## Règlements

Si une indemnité est offerte, PFSLI pourrait vous demander de signer un dégageant de responsabilité et une renonciation. La signature d'une renonciation ne vous empêche pas de communiquer les détails de votre plainte ou du règlement à l'OCRI ni à toute autre autorité de réglementation ou organisme d'application de la loi.

## Communiquer avec PFSLI

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pour fournir d'autres renseignements ou pour savoir où en est l'examen de votre plainte. Vous pouvez joindre la personne assignée à votre plainte, qui se fera un plaisir de vous aider, ou vous pouvez nous contacter :

**Téléphone :** (sans frais) 1-877-SUN-LIFE (786-5433)

**Courriel :** [service@sunlife.com](mailto:service@sunlife.com)

**Poste :** Placements Financière Sun Life (Canada) inc.  
1 York Street, 33rd floor  
Toronto, Ontario M5J 0B6

**La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie est membre du groupe Sun Life.**