

Placements Financière Sun Life (Canada) Inc.

Procédure De Traitement Des Plaintes

Placements Financière Sun Life (Canada) inc. (PFSLC) a mis en place une procédure de traitement des plaintes afin de s'assurer que les plaintes de Clients sont traitées efficacement.

Une version abrégée de ce processus se trouve sur le site sunlife.ca.

Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des Clients

Les conseillers sont tenus de fournir à chaque nouveau Client de fonds communs de placement le Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des Clients et la procédure de traitement des plaintes. Ces documents informent cette clientèle qu'elle a le droit de porter plainte si elle n'est pas satisfaite d'un produit ou d'un service relatif aux fonds communs de placement et leur indiquent les mesures à prendre pour obtenir la résolution de leur problème.

Comment déposer une plainte auprès de PFSLC

Les Clients qui souhaitent déposer une plainte auprès de PFSLC peuvent communiquer avec le siège social de PFSLC au numéro sans frais 1-877-SUN-LIFE (1-877-786-5433) ou envoyer un courriel à service@sunlife.com. Ils peuvent aussi communiquer avec leur conseiller ou le directeur de leur centre financier.

Toutes les plaintes relatives aux fonds communs de placement, formulées par écrit ou verbalement, font l'objet d'un examen. Les Clients qui ont de la difficulté à formuler leur plainte par écrit pourront obtenir de l'assistance.

Procédure de traitement des plaintes

Lorsqu'un Client formule une plainte relative aux fonds communs de placement, nous en accusons réception dans les cinq jours qui suivent. Avec cet accusé de réception, nous incluons les coordonnées de la personne qui s'occupera du dossier, un exemplaire du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des Clients ainsi que le présent document Procédure de traitement des plaintes.

En prenant en considération tous les documents et relevés pertinents transmis par le Client et son conseiller, ainsi que les dossiers de PFSLC, nous adoptons une approche équilibrée pour analyser les faits et envisager objectivement une solution raisonnable.

Le Client reçoit une réponse détaillée dans les 90 jours suivant la réception de sa plainte. La réponse comprend un récapitulatif de la plainte, de l'examen effectué par PFSLC et de ses conclusions. Notre réponse fournit également au Client un rappel de ses divers recours :

- Fournir d'autres renseignements à examiner.
- Déposer la plainte auprès de l'ombudsman de la Sun Life.
- Transmettre sa plainte et notre réponse à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Vous devez communiquer avec l'OSBI dans les 180 jours qui suivent la date où vous recevez la réponse de PFSLC ou de l'ombudsman de la Sun Life. Pour joindre l'OSBI, composez le 1-888-451-4519, envoyez un courriel à ombudsman@obsi.ca ou remplissez le formulaire de plainte qui se trouve sur le site Web de l'organisme au obsi.ca.

Et/ou

- Présenter sa plainte à l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). Composez le numéro sans frais 1-877-442-4322, envoyez un courriel à info@ciro.ca ou remplissez le formulaire de plainte qui se trouve sur le site Web de l'Organisme au ciro.ca.
- Pour les résidents du Québec : Transmettre sa plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Pour joindre l'AMF, composez le numéro sans frais 1-877-525-0337, envoyez un courriel à information@lautorite.qc.ca ou remplissez le formulaire de plainte qui se trouve sur le site Web de l'AMF au lautorite.qc.ca.

Remarque importante : Chaque province et territoire prévoit des délais pour les actions en justice.

Indemnisation

Si une indemnité est offerte, selon les circonstances, il se pourrait que pour des motifs juridiques, PFSLC demande au Client de signer une renonciation à tout recours.

Communiquer avec PFSLC

Les Clients peuvent communiquer avec PFSLC en tout temps pour fournir d'autres renseignements ou pour savoir où en est l'examen de leur plainte en contactant directement la personne chargée de leur dossier ou en envoyant un courriel à service@sunlife.com.



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

© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. Tous droits réservés. complaint-handling-procedures-investment-services-f-1024-v1