Distribution Financière Sun Life (Canada) inc. Processus de traitement des plaintes

La Distribution Financière Sun Life (Canada) inc. (DFSL) Sun Life dispose d'un processus de traitement des plaintes conçu pour s'assurer que les plaintes de nos Clients sont traitées de manière appropriée. Un sommaire de notre processus de traitement des plaintes et une section FAQ est également disponible sur demande, ou sur notre site web sunlife.ca.

Comment faire une plainte

La DFSL s'engage à maintenir un processus de traitement des plaintes équitable et accessible. Si vous n'êtes pas satisfait avec les **produits, services et processus d'assurance vie et santé individuelle de la Sun Life**, ou avec un **conseiller** de la DFSL, nous vous invitons à nous contacter afin que vos préoccupations puissent être examinées et traitées convenablement. Si vous avez communiqué avec votre conseiller, mais votre plainte n'est toujours pas réglée, veuillez communiquer avec le **bureau de la DFSL** au 1-877-SUN-LIFE (1-877-786-5433), du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h HE et demandez que l'**Équipe de la résolution de problèmes** s'implique.

Nous vous donnerons des nouvelles dans les 2 jours ouvrables. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte dans un délai de 20 jours, nous vous en informerons par écrit. Nous demanderons également à notre **Équipe de la protection des intérêts de la Clientèle** d'intervenir. Si vous êtes résidant du Québec, vous pouvez remplir le PDF Formulaire de plainte de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et nous le faire parvenir.

Intervention de l'Équipe de la protection des intérêts de la Clientèle

Si notre Équipe de résolution de problèmes n'a pas été en mesure de vous aider dans un délai de 20 jours, notre Équipe de protection des intérêts de la Clientèle est là pour vous. Elle examinera le dossier et les mesures qui ont été prises.

Nous vous donnerons des nouvelles dans les 2 jours ouvrables. Une réponse finale au sujet de votre demande vous sera transmise par courriel ou par la poste dans les 60 jours depuis de votre premier contact avec l'Équipe de la résolution de problèmes. Utilisez ce formulaire pour communiquer avec l'Équipe de protection des intérêts de la Clientèle.

Vos options à l'externe de la Sun Life

Si vous n'êtes pas satisfait avec notre réponse finale, vous pouvez vous adresser à un organisme règlementaire ou services d'ombudsman. L'organisme avec qui vous devez communiquer dépend de votre lieu de résidence et de l'objet de votre plainte.

Ombudsman des assurances de personnes (OAP) – Veuillez soumettre la réponse finale lorsque vous envoyez votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OAP par téléphone au 1-888-295-8112 ou par écrit en remplissant le formulaire de plainte sur leur site web.

Si vous vivez au Québec – vous pouvez communiquer avec la Sun Life en tout temps pour demander que l'Autorité des marchés financiers (AMF) étudie votre plainte. Votre dossier de plainte sera transmis à l'AMF dans un délai de 15 jours après la réception de votre demande. Vous pouvez joindre l'AMF par téléphone au 1-877-525-0337, par courriel à information@lautorite.qc.ca ou par l'entremise du formulaire de plainte en ligne à l'adresse lautorite.qc.ca.

Si vous vivez en Saskatchewan – vous pouvez communiquer avec le Superintendent of Insurance par téléphone au 306-787-5634 ou au 1-877-880-5550, en remplissant le formulaire de plainte sur le site web de la Financial and Consumer Affairs Authority (en anglais) à l'adresse fcaa.gov.sk.ca, ou par écrit à l'adresse suivante : FCAA, 4th Floor, 2365 Albert Street, Regina, SK, S4P 4K1.

Sunlife

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : [Ombudsman des assurances de personnes (OAP) ou l'Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec].

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/

Formulaire en ligne : Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada – Canada.ca

Téléphone :
Service en français : 1-866-461-ACFC (1-866-461-2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (1-866-461-3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 1-613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site https://srvcanadavrs.ca/fr/.

Adresse postale :
Agence de la consommation en matière financière du Canada,
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage,
Ottawa (Ontario)
K1R 7Y2

Distribution Financière Sun Life (Canada) inc. ("DFSL") est une filiale de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie.
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. Tous droits réservés.