



Procédure de traitement des plaintes de la Sun Life concernant les fonds communs de placement et les fonds distincts au Québec

La Sun Life s'est dotée d'un processus de traitement des plaintes que nous avons conçu pour nous assurer de traiter adéquatement les plaintes de nos Clients.

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



La vie est plus radieuse sous le soleil

Comment déposer une plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de la Sun Life, vous pouvez communiquer avec notre siège social en composant le 1-877-SUN-LIFE (1-877-786-5433) ou en envoyant un courriel à service@sunlife.com. Vous pouvez aussi vous adresser à votre conseiller ou au directeur de district.

Nous dirigeons à l'équipe appropriée toutes les plaintes relatives aux fonds communs de placement et aux fonds distincts. Ensuite, l'équipe examine les plaintes, autant celles formulées par écrit que verbalement.

Procédure de traitement des plaintes

Nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception de votre plainte. Avec cet accusé de réception, nous inclurons les coordonnées de la personne qui examinera la plainte, ainsi que la présente procédure de traitement des plaintes.

Nous examinerons nos dossiers internes de même que tout document et relevé que vous et votre conseiller avez fait parvenir. Nous utiliserons ces renseignements pour examiner votre plainte en toute objectivité.

Vous recevrez une réponse écrite détaillée dans les 90 jours suivant la date à laquelle votre plainte a été faite. La réponse comprendra un récapitulatif de la plainte, de notre examen et de nos conclusions. Elle vous rappellera aussi que vous pouvez:

- Fournir d'autres renseignements à examiner
- Déposer votre plainte au département de la Protection des intérêts de la clientèle
- Transmettre la plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Pour joindre l'AMF, composez le numéro sans frais 1-877-5250337, envoyez un courriel à information@lautorite.qc.ca ou remplissez le formulaire de plainte qui se trouve sur le site Web de l'AMF à l'adresse www.lautorite.qc.ca.

Indemnisation

Si une indemnité est offerte, selon les circonstances, il se pourrait que pour des motifs juridiques on vous demande de signer un dégageant de responsabilité et une renonciation.

Pour Communiquer avec la Sun Life

Vous pouvez communiquer avec la Sun Life pour fournir d'autres renseignements ou pour savoir où en est l'examen de votre plainte. Le responsable de votre dossier sera heureux de vous aider. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à service@sunlife.com.



La vie est plus radieuse sous le soleil

Au Canada, le groupe Financière Sun Life comprend la Financière Sun Life inc., la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance -vie, la Fiducie de la Financière Sun Life inc., Conseils Financière Sun Life inc., Distribution Financière Sun Life (Canada) inc., ainsi que Placements Financière Sun Life (Canada) inc. et les autres sociétés affiliées à la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance -vie.

25B-0494-04-21-QC