

Placements Financière Sun Life (Canada) Inc. procédure de traitement des plaintes

Placements Financière Sun Life (Canada) inc. (PFSLC) s'est doté d'un processus approprié de traitement des plaintes de ses Clients.

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



La vie est plus radieuse sous le soleil

Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

Les conseillers remettent 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 vous présentent la marche à suivre pour déposer une plainte si vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service lié aux fonds communs de placement.

Comment déposer une plainte auprès de PFSLC

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de PFSLC, vous pouvez communiquer avec son 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.

Toutes les plaintes relatives aux fonds communs de placement, formulées par écrit ou verbalement, font l'objet d'un examen. Les plaintes peuvent porter sur un service ou la conduite d'une personne. Si elle porte sur un service, l'examen sera fait par l'équipe des opérations du courtier. Si elle porte sur la conduite d'une personne, il sera fait par un gestionnaire, contrôle de la conformité.

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 incluons les coordonnées de la personne qui examinera la plainte, un exemplaire du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients 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 détaillée (par lettre ou courriel) dans les 90 jours suivant la date à laquelle nous recevons votre plainte. 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 votre plainte et notre réponse à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) dans les 180 jours suivant la date de réception de notre réponse. Pour joindre l'OSBI, composez le 1-888-451-4519, envoyez un courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca ou remplissez le formulaire de plainte qui se trouve sur son site Web à l'adresse www.obsi.ca.
- Transmettre votre plainte à l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Pour joindre l'ACFM, composez le 1-888-466-6322, envoyez un courriel à complaints@mfd.ca ou remplissez le formulaire qui se trouve sur le site Web de l'organisme à l'adresse mfd.ca.

Prenez note que chaque province et territoire prévoit des délais de prescription pour les actions en justice.

Indemnisation

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

Communiquer avec PFSLC

Vous pouvez communiquer avec PFSLC 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