

VALEURS MOBILIÈRES SUN LIFE CANADA INC.

Procédure de traitement des plaintes



Procédure de traitement des plaintes

Nous nous engageons à offrir des services et des produits de grande qualité pour aider les gens à prendre de meilleures décisions financières. Lorsque des Clients ont des préoccupations relativement à leurs placements, à leurs comptes ou à leur conseiller, nous voulons que celles-ci soient traitées de manière juste et efficace. Pour vous assurer que nous répondions à vos préoccupations le plus rapidement possible, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1. Si vous voulez faire une plainte, vous pouvez communiquer avec votre conseiller directement pour discuter du problème.
2. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre votre plainte de manière satisfaisante auprès de votre conseiller, veuillez communiquer avec notre responsable des plaintes d'une des façons suivantes :

Par téléphone, au numéro sans frais :

1-877-SUNLIFE (786-5433), du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h HE;

Par courriel, à l'adresse suivante :

designated.complaints.officer.slcsi@sunlife.com;

Par la poste : Valeurs mobilières Sun Life Canada inc.

227, rue King Sud

C. P. 1601, succ. Waterloo

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

À l'attention du responsable des plaintes

Toutes les plaintes verbales ou écrites sont examinées. Les plaintes peuvent porter sur le service, la conduite d'une personne ou les placements. Celles portant sur le service sont uniquement liées aux problèmes de service et ne concernent aucunement les règlements ou lois en matière de valeurs mobilières.

Si votre plainte porte sur le service, l'équipe des Opérations du Courtier l'examinera.

Les plaintes portant sur les valeurs mobilières ou la conduite sont acheminées à une personne qualifiée aux fins d'examen. Cette personne est supervisée par le responsable des plaintes, qui s'assure qu'une enquête approfondie est réalisée.

Nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, avec une description des prochaines étapes et d'autres renseignements importants (p. ex. : le nom de la personne à contacter concernant l'enquête liée à votre plainte).

Votre plainte sera examinée individuellement une fois que nous aurons recueilli les faits, les renseignements et les documents qui s'y rattachent. Il est possible

que nous communiquions avec vous pour obtenir plus d'information. Notre examen peut prendre en compte nos registres internes, vos documents et relevés ainsi que les documents et relevés de votre conseiller. À l'aide de ces renseignements et de toute autre information pertinente, nous ferons un examen objectif de votre plainte.

Nous nous efforcerons de terminer notre enquête et de vous fournir une réponse de fond dans les 90 jours suivant la réception de 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 jugez notre réponse de fond insatisfaisante, vous pouvez communiquer avec nous pour demander un réexamen et fournir des renseignements supplémentaires au responsable des plaintes. Voici les différentes façons de transmettre votre plainte à un échelon supérieur :

Communiquez avec le Bureau de la Protection des intérêts de la clientèle de la Sun Life :

Par courriel, à l'adresse suivante :

Protection.Interets.Clientele@sunlife.com

Par la poste : 1155, rue Metcalfe

Montréal (Québec) H2B 2V6

Code courrier – 602E15

Communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse. L'OSBI offre un service gratuit, indépendant, informel et confidentiel pour la résolution des différends relatifs aux placements.

Voici comment joindre l'OSBI :

Par téléphone, au numéro sans frais : 1-888-451-4519

Par courriel, à l'adresse suivante : ombudsman@obsi.ca

En remplissant le formulaire de plainte accessible au www.obsi.ca

Communiquez avec l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), qui réglemente tous les courtiers en placement au Canada.

Voici comment joindre l'OCRI :

En ligne :

www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte

**Par la poste : 40, rue Tempérance, bureau 2600,
Toronto (Ontario) M5H 0B4**

Par téléphone au numéro sans frais : 1-877-442-4322

Par télécopieur : 1-888-497-6172

Présentez une demande d'arbitrage via l'OCRI: deux organismes d'arbitrage indépendants ont été désignés pour les clients des membres de l'OCRI. Les arbitres dirigent les procédures, passent en revue le dossier présenté par chaque partie et rendent une décision exécutoire. Chacune des parties peut choisir d'être représentée par un avocat, et les arbitres du programme ont le pouvoir d'accorder un dédommagement qui peut aller jusqu'à 500 000 \$ en plus des intérêts et des frais.

Veillez communiquer avec ADR Chambers

Par téléphone, au numéro sans frais: 1-800-856-5154

En ligne: www.adrchambers.com

Si vous résidez au Québec, veuillez communiquer avec le Centre canadien d'arbitrage commercial

Par téléphone, au numéro sans frais: 1-877-909-3794

En ligne: www.ccac-adr.org

Résidents du Québec: L'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme de réglementation du secteur financier au Québec. Vous pouvez demander qu'une copie de votre dossier de plainte soit transféré à l'AMF après avoir suivi notre processus de traitement des plaintes ou après la période de 90 jours qui suit la réception de votre plainte.

Vous pouvez joindre l'AMF

Par courriel à l'adresse suivante:

renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

En ligne: www.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 juridique vous renseignera sur vos options et les recours possibles.

Règlements

Si nous vous offrons une indemnité, selon les circonstances, il se pourrait que pour des motifs juridiques nous vous demandions de signer un dégageant de responsabilité et une renonciation.



La vie est plus radieuse sous le soleil