

Marche à suivre pour nous faire part de vos préoccupations ou formuler une plainte

Notre processus de traitement des plaintes des clients

Nous prenons vos plaintes au sérieux

Il peut arriver que quelque chose n'aille pas — vous estimez peut-être avoir été traité injustement, ou peut-être y a-t-il eu un malentendu. Quelle que soit la nature du problème, nous donnerons suite à vos plaintes d'une manière professionnelle, franche et courtoise, comme vous êtes en droit de vous y attendre à titre de client.

Collaborer ainsi avec vous nous donne également l'occasion d'apporter au service que nous offrons à la clientèle des améliorations qui seront profitables à toutes les personnes qui traitent avec nous.

Notre processus de traitement et de règlement des plaintes

Toute plainte au sujet d'un produit ou d'un service de la Fiducie de la Financière Sun Life reçoit une attention prompte et est réglée équitablement.

Voici les différentes étapes de notre processus de règlement des plaintes

En premier lieu, faites part de vos préoccupations à votre conseiller ou au Service clientèle de la Fiducie de la Financière Sun Life avec lequel vous faites affaire normalement. Ensuite, si vous estimez que le problème n'a pas été traité de façon satisfaisante, vous pouvez demander à votre interlocuteur de transmettre votre plainte à un échelon supérieur. En pareil cas, un spécialiste, un chef d'équipe ou un superviseur étudiera la situation. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, la prochaine étape consiste à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de la Sun Life.

Mandat de l'ombudsman

Nous examinerons votre plainte de façon approfondie et objective et explorerons toutes les pistes pouvant mener à une solution. De concert avec une équipe conseil formée de représentants de différents services que compte notre groupe au Canada, le Bureau de l'ombudsman aidera aussi à dissiper les malentendus entre les parties. Dans certains cas, il s'agira de vous apporter des éclaircissements sur les principes directeurs ou les méthodes appliqués. Dans d'autres, bien sûr, la solution consistera à corriger l'erreur que nous aurons commise.

L'ombudsman veillera à ce que la décision définitive vous soit communiquée par écrit, sauf si le problème est réglé rapidement et à votre satisfaction au téléphone.

Autres étapes possibles

Si vous souhaitez porter plainte à un autre niveau parce que la décision du Bureau de l'ombudsman ne vous satisfait pas, sachez qu'il existe un certain nombre d'organismes de réglementation et d'associations de l'industrie avec lesquels vous pouvez communiquer, selon le produit ou le service en cause. Ces tierces parties refuseront généralement d'étudier votre plainte tant que celle-ci n'aura pas été examinée par l'ombudsman de la compagnie. Si votre plainte peut faire l'objet d'un examen externe, le Bureau de l'ombudsman vous fournira, dans la lettre annonçant sa décision définitive, les renseignements appropriés sur les organismes auxquels vous pouvez vous adresser. La Fiducie de la Financière Sun Life est membre de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) pour les plaintes se rapportant aux CPG.

Pour les résidents de la province du Québec, si vous n'êtes pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de votre plainte, vous pouvez aussi demander en tout temps que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est l'organisme de réglementation fédéral qui régit la Fiducie de la Financière Sun Life. L'ACFC a été établie en 2001 par le gouvernement fédéral comme organisme indépendant visant à protéger et à informer les consommateurs au chapitre des produits et des services financiers. Les consommateurs peuvent prendre contact en tout temps avec l'ACFC durant le traitement d'une plainte. Les coordonnées de l'ACFC sont indiquées ci-dessous :

Téléphone :

Service en français :

1-866-ACFC (2232)

Service en anglais :

1-866-461-FCAC (3222)

**For calls from the Ottawa area
or from outside Canada:**

613-960-4666

Télécopieur : 1-866-814-2224 / 613-941-1436

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Adresse : Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa, ON K1R 1B9



Comment communiquer avec l'ombudsman de la Sun Life?

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman :

Par téléphone : 416-408-8954
ou 514-866-2477
sans frais : 1-877-SUN-LIFE
(et demander à ce que l'on vous mette en communication avec le Bureau de l'ombudsman)

Par télécopieur : 416-595-1431

Par courriel : ombudsman@sunlife.com

Par la poste : Ombudsman
Sun Life
227, rue King Sud
Waterloo ON N2J 4C5

Bien que vous puissiez communiquer avec l'ombudsman de diverses façons (par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par la poste), veuillez noter que vous pourriez, dans certains cas, êtes invité à présenter votre plainte par écrit.

Des questions?

Si vous avez des questions au sujet de notre processus de traitement des plaintes, ou sur la manière de porter plainte, veuillez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman.

La Sun Life a pour objectif premier de répondre à vos besoins — qu'il s'agisse de vous aider à trouver le produit ou le service financier approprié, ou de donner suite à vos préoccupations et à vos plaintes.

Le présent dépliant décrit notre processus de traitement des plaintes des clients et les étapes à suivre pour nous faire part de vos préoccupations ou formuler une plainte.

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de la Sun Life;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel que vous auriez subi ou pourriez subir;
- la réclamation d'une mesure correctrice