

# REER/CELI

Guide de gestion administrative



Les produits et services des Régimes collectifs de retraite sont offerts par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life.  
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie.

# Table des matières

Le régime d'épargne collective de votre entreprise	3
Les services administratifs que nous offrons	4
L'aide que nous offrons à vos employés	5
Communication des caractéristiques du régime aux participants	6
Inscription d'un nouveau participant	7
Transmission des données sur les cotisations	8
Retraits du régime	9
Option de transfert importante : régime collectif Continuité pour les anciens participants	10
Modification ou mise à jour des données sur les participants	11
Les frais	12
Comment nous joindre	14

# Le régime d'épargne collective de votre entreprise

La gestion simplifiée :  
guide pour les employeurs



**En tant que propriétaire d'entreprise, vous savez que le temps est précieux. De notre côté, nous savons que vous voulez consacrer plus de temps à faire croître votre entreprise, et non aux tâches administratives.**

C'est pourquoi nous avons mis au point un régime d'épargne collectif facile à gérer et qui offre le maximum de valeur pour un minimum de travail.

Ce guide vous explique les différentes responsabilités qui incombent à la Sun Life, à vos employés et à vous-même dans le cadre du régime **mon épargne**. Bien que nous ayons tous un rôle à jouer, nous croyons que vous trouverez le vôtre des plus simples – et qu'il deviendra de plus en plus facile à gérer avec le temps.

# Les services administratifs que nous offrons

**Nous fournissons de nombreux services administratifs\* pour vous aider à gérer le régime d'épargne collective de votre entreprise. Dans le cadre de nos responsabilités administratives :**

- Nous envoyons une lettre de bienvenue à tous les nouveaux participants du régime.
- Nous établissons et tenons à jour les dossiers de gestion et les relevés de placements pour chaque participant, sur la base des renseignements et des directives de placement que le participant a fournis au moment de son inscription.
- Nous vous donnons, à vous et aux participants, accès aux renseignements sur le régime 24 heures sur 24.
- Nous envoyons un relevé annuel à chaque participant en décembre; les relevés de compte sont accessibles en ligne en juin et en décembre.
- Nous envoyons à chaque participant par la poste deux reçus de cotisation au REER par année.
- Nous déclarons les versements effectués aux participants sur les feuillets fiscaux appropriés.
- Nous déterminons les sommes payables et nous présentons au participant les options offertes au décès, à la cessation d'emploi, au départ à la retraite et à la cessation du régime.
- Nous déclarons à l'Agence du revenu du Canada toutes les sommes versées aux participants du régime, ainsi que toutes les sommes versées par ceux-ci.

Pour vous aider à rester au courant des nouvelles les plus importantes concernant les Régimes collectifs de retraite, vous recevrez par courriel le **Bulletin des Régimes collectifs de retraite (Bulletin des RCR)**.

Le **Bulletin des RCR** est un résumé de l'information que nous voulons vous transmettre concernant d'autres produits et services. Vous y retrouverez des renseignements sur les régimes, des nouvelles sur les placements, des changements législatifs et d'autres sujets qui pourraient avoir une incidence sur vous et les participants du régime.

Vous pouvez aussi consulter le site [Web](#) du Bulletin des RCR en tout temps. C'est la destination en ligne où trouver l'information qui vous aidera à tirer le maximum de votre régime.

*\* Ces services sont conçus pour vous aider à gérer le régime. Ils ne visent pas à diminuer votre responsabilité ou votre autorité relativement au régime. Il vous incombe de vous assurer que la gestion du régime est effectuée conformément aux dispositions du régime et aux lois pertinentes ainsi qu'aux Lignes directrices pour les régimes de capitalisation. Votre conseiller en régimes collectifs se fera un plaisir de passer ces documents en revue avec vous, pour vous aider à bien comprendre votre rôle à titre de promoteur du régime **mon épargne**.*



## Des transactions au moment qui vous convient!

Vous pouvez effectuer des transactions liées à votre régime sur le site des promoteurs de la Sun Life à l'adresse [sunlife.ca/promoteur](https://sunlife.ca/promoteur). La Sun Life communiquera avec vous pour confirmer que le régime a bien été mis en place. Elle vous fournira alors vos données de connexion au site Web des promoteurs ainsi que la marche à suivre. Chaque personne qui doit accéder au site Web devra être [enregistrée](#) puisque les codes d'accès et les mots de passe ne doivent pas être partagés.

# L'aide que nous offrons à vos employés

**Vous avez prouvé votre intérêt pour vos employés en leur offrant un moyen pratique et fiscalement avantageux d'épargner en vue de leurs objectifs personnels. Nous leur apportons nous aussi du soutien de différentes façons.**

## Guide d'adhésion des employés

La Sun Life vous fournira des guides d'adhésion à distribuer à chaque employé admissible. Ce document comprend un guide sur l'épargne et les placements et il aidera vos employés à établir leur stratégie de placement personnelle.

Ce guide renseigne les employés de manière simple et instructive sur le processus à suivre. Il comprend ce qui suit :

- Des renseignements sur l'importance d'épargner pour l'avenir.
- Des directives qui permettent aux participants d'accéder aux outils en ligne de la Sun Life.
- La marche à suivre pour s'inscrire à l'accès en ligne et faire son adhésion.

## Conseils et soutien en matière de placement

Les participants du régime peuvent obtenir de votre conseiller en régimes collectifs des conseils personnalisés sur le choix des placements. Les participants ont également accès à des outils d'aide à la décision tels que des modèles de répartition de l'actif, un questionnaire sur la tolérance au risque, un planificateur de retraite ainsi que des calculateurs et des outils de prévision pour les aider à déterminer le montant de leurs cotisations. Tous ces outils se trouvent sur [masunlife.ca](https://masunlife.ca), notre site Web des services aux participants.



## Accès 24 heures sur 24

Les participants ont accès à leur compte et à leurs placements en tout temps, en ligne sur notre site Web interactif à l'adresse [masunlife.ca](https://masunlife.ca) ou sur l'appli ma Sun Life mobile.

Ils peuvent ainsi effectuer eux-mêmes plusieurs tâches administratives reliées à leur compte. À l'aide du téléphone ou de notre site Web, les participants de votre régime peuvent :

- Obtenir le solde de leurs comptes;
- Effectuer des transferts entre les fonds;
- Modifier leurs directives de placement;
- Obtenir des renseignements et des analyses détaillés sur les fonds;
- Utiliser les nombreux outils de planification financière et de gestion des placements en ligne;
- Et plus encore.

Les demandes reçues avant 15 h HE par la poste, par télécopieur ou par l'intermédiaire du Centre de service à la clientèle (en téléphonant au 1-877-SUN-LIFE) seront traitées le jour même. Les demandes reçues avant 16 h HE par l'intermédiaire du site Web des participants seront traitées le jour même.

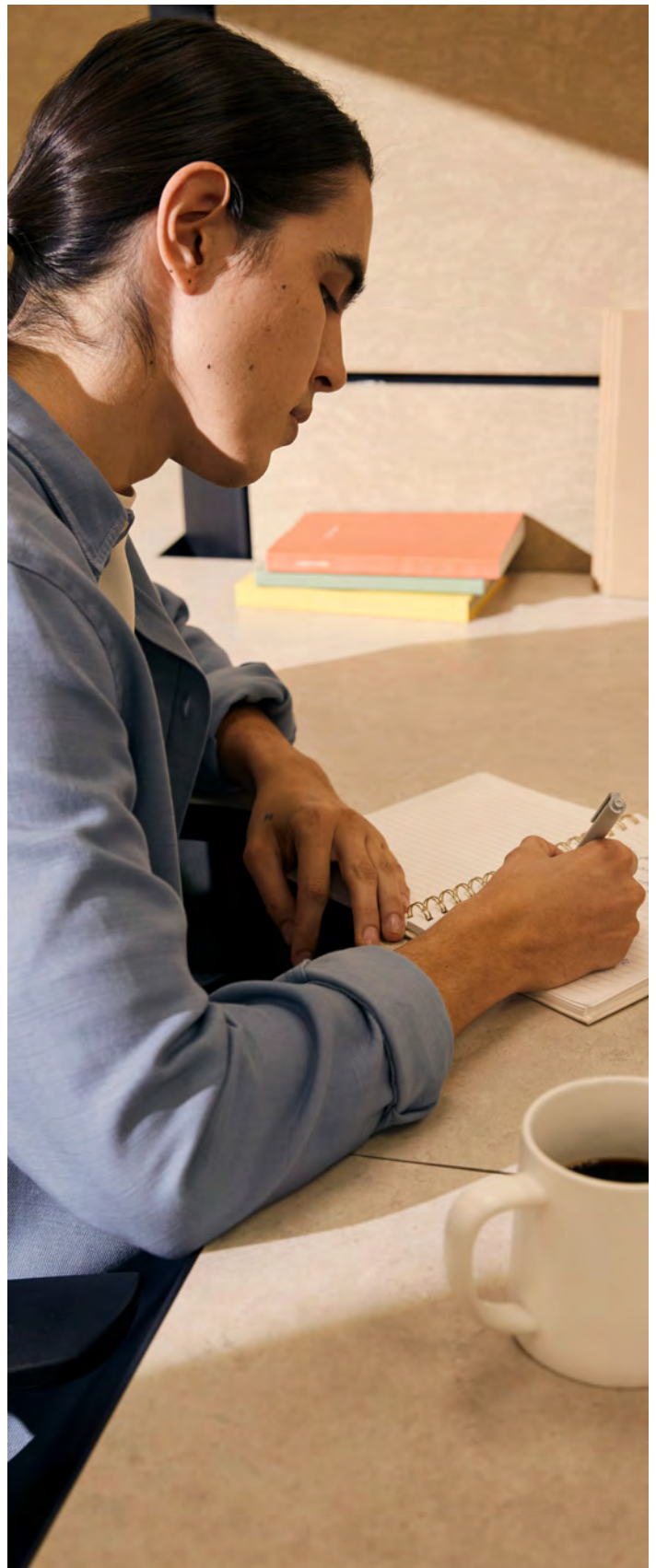
# Communication des caractéristiques du régime aux participants

Parmi les rôles clés qui vous incombent en vertu des Lignes directrices pour les RC (régimes de capitalisation), vous devez informer les participants admissibles de l'objet général du régime **mon épargne** et leur expliquer le fonctionnement de celui-ci – au moyen de réunions d'inscription ou de communications papier ou électroniques. Ces communications et réunions devraient traiter des sujets suivants (selon le cas) :

- Conditions d'admissibilité
- Fonctionnement de chaque type de compte (REER et CELI)
- Le rôle que chaque compte peut jouer dans une stratégie d'épargne pour l'avenir
- Les cotisations salariales contractuelles
- Les cotisations complémentaires de l'employeur
- La périodicité de la perception des cotisations salariales
- Toutes restrictions relatives aux retraits

Bien que le guide **mon épargne** destiné aux employés donne une vue d'ensemble du régime, il ne contient pas de renseignements sur les caractéristiques particulières de votre régime. Veuillez prendre les mesures nécessaires pour que ces renseignements soient transmis à vos employés lorsque vous leur présenterez le régime, et pour que tous les nouveaux employés embauchés reçoivent la même information. Nous avons conçu le document **Aperçu de votre régime @u travail** qui peut être rempli par vous ou par votre conseiller pour fournir les renseignements détaillés du régime à vos participants.

**Note :** En cas de divergence entre les conditions énoncées dans la brochure des employés et celles des polices de rente collective et des documents du régime enregistré d'épargne-retraite et du compte d'épargne libre d'impôt collectifs établis dans le cadre du régime **mon épargne**, ce sont les conditions des polices de rente collective et des documents du régime qui priment. Pour accéder à ces documents en ligne, rendez-vous sur [sunlife.ca/monepargnesunavantage](https://sunlife.ca/monepargnesunavantage).



# Inscription d'un nouveau participant

Lorsqu'un employé devient admissible au régime **mon épargne**, il n'a qu'à faire son adhésion en ligne.

Pour inscrire un nouveau participant :

1. Transmettez les renseignements sur les participants.
  - a. Téléverser les données démographiques (via le site Web des promoteurs) vous permet de téléverser un fichier Excel contenant les renseignements des participants directement sur le site Web des promoteurs. Communiquez avec votre représentant à la Sun Life pour en savoir plus.
  - b. Procéder à l'adhésion d'un participant (via le site Web des promoteurs) vous permet d'entrer des données démographiques pour les nouveaux employés directement sur le site des promoteurs.
2. Les participants auront ensuite à faire leur adhésion en ligne.

Les demandes d'adhésion présentées par voie électronique et via l'appli ma Sun Life mobile sont traitées chaque jour ouvrable. L'heure à laquelle une demande d'adhésion en ligne est traitée sert à déterminer la date d'entrée en vigueur. Si une demande est présentée :

- avant 16 h HE un jour ouvrable de la Sun Life, l'adhésion prend effet le jour même;
- après 16 h HE, le week-end ou un jour férié, l'adhésion prend effet le jour ouvrable suivant de la Sun Life.

Les participants qui éprouvent certaines difficultés avec l'adhésion en ligne sont invités à communiquer avec le Centre de service à la clientèle de la Sun Life. Un de nos représentants se fera un plaisir de les aider.

3. Vous pouvez utiliser le formulaire de retenues salariales (disponible sur le site public et dans le guide d'adhésion) pour consigner le montant des cotisations.

Si le conjoint d'un participant souhaite adhérer au REER, il devra remplir le formulaire d'inscription du conjoint, que vous pouvez trouver sur le [site des promoteurs](#) de la Sun Life, à la page Inscrire un participant. Une fois le formulaire rempli, le participant vous le renverra et vous pourrez le télécharger dans la Centrale des demandes.

## Attribuer des numéros d'identification à vos employés

Le régime d'épargne collective de votre entreprise auprès de la Sun Life est entré en vigueur le 6 décembre 2020 ou après? Veuillez attribuer un numéro de participant unique à chaque employé qui adhère au régime. Le numéro ne peut dépasser neuf chiffres. La Sun Life n'acceptera pas de numéro qui contient une partie du numéro d'assurance sociale (SIN) du participant. Vous devrez peut-être utiliser l'outil de création de numéros de participant offert sur le site des services aux promoteurs de la Sun Life. Cela dépend de ce que vous avez choisi dans le processus de proposition. L'outil peut vous aider à créer des numéros pour vos employés. Une fois le code d'accès attribué, assurez-vous de le conserver pour consultation ultérieure. Pour les régimes entrés en vigueur avant le 6 décembre 2020, la Sun Life continuera d'attribuer un numéro d'identification propre à chaque participant. Ce numéro est constitué des six derniers chiffres du numéro d'assurance sociale (NAS) du participant.

**Note :** Vous faites appel à Dayforce comme fournisseur de services de paie pour le versement des cotisations? Notez que le numéro de participant doit alors être le même que le numéro d'employé utilisé dans le système de paie Dayforce.



# Transmission des données sur les cotisations

La transmission des cotisations des participants fait partie des tâches que vous avez à accomplir. Pour nous transmettre les données sur ces cotisations, vous devez :

- Prendre en note le montant à prélever pour les cotisations d'un employé indiqué sur le formulaire « Autorisation de retenue des cotisations sur le salaire ».
- Modifier votre fichier de paie et retenir sur la paie des participants le montant de leur cotisation salariale, selon la fréquence établie pour votre régime.
- Calculer le montant des cotisations complémentaires de l'employeur.

Le versement des cotisations des participants à la Sun Life peut se faire selon trois modes :

1. Votre fournisseur de services de paie pourrait être en mesure d'envoyer les cotisations (renseignements sur l'affectation et le versement) à la Sun Life en votre nom. Si vous êtes intéressé par l'achat de ce service auprès de votre fournisseur de services de paie, choisissez cette option sur la proposition **mon épargne** SunAvantage et un représentant de votre fournisseur de services de paie communiquera avec vous pour en discuter.
2. Vous pouvez transmettre les cotisations sous forme de fichier Excel de Microsoft que vous téléchargez sur le site web des services aux promoteurs\*.
3. Vous pouvez entrer les cotisations des participants directement sur le site Web des services aux promoteurs\*. (Cette option n'est pas recommandée pour les régimes qui comptent plus de dix employés.)

Les cotisations seront affectées aux comptes du participant selon son numéro d'identification. Il se peut que le système de paie de votre fournisseur de services de paie vous demande d'entrer ce numéro d'identification. Veuillez consulter votre fournisseur pour en savoir plus.

\* Les paiements seront versés à la Sun Life au moyen de l'outil de retraits préautorisés (voir la section sur les retraits préautorisés).

## Déclaration des cotisations patronales

Si vous versez des cotisations pour le compte de vos employés, les données sur ces cotisations doivent être transmises à la Sun Life en même temps que les données sur les cotisations retenues sur le salaire des employés. Vous devez également déclarer les cotisations patronales comme revenu d'emploi à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Consultez à cette fin les guides sur l'impôt que vous pouvez vous procurer au bureau de l'impôt de votre région.

## Cotisations occasionnelles des participants

Les participants peuvent verser des cotisations occasionnelles en complément de leurs cotisations périodiques par retenues – mais il leur revient de nous transmettre eux-mêmes ces cotisations. Les versements peuvent se faire en ligne au moyen du site Web des Services aux participants ou par l'envoi d'un chèque personnel établi à l'ordre de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie.

### À propos des retraits préautorisés

Vous pouvez établir un retrait préautorisé pour que vos cotisations soient traitées automatiquement pendant la nuit. Pour ce faire, vous devez lier votre compte bancaire à votre profil. Une fois la mise en place terminée, vous pourrez modifier vos renseignements bancaires en ouvrant une session sur [sunlife.ca/promoteur](https://sunlife.ca/promoteur). Sélectionnez **Ajouter/modifier info bancaire** dans le menu déroulant **Gestion**.



# Retraits du régime

En tant que promoteur du régime, vous déterminez si les retraits du REER sont autorisés. Aucune restriction ne peut être imposée sur les retraits du CELI. Les participants peuvent présenter des demandes de retrait par l'entremise du Centre de service à la clientèle ou du site Web des Services aux participants. Ils devront fournir les renseignements suivants :

- le numéro de client et leur numéro de compte ou code d'accès;
- le montant du retrait;
- dans le cas d'un transfert, le nom et l'adresse de l'institution financière et le numéro du compte dans lequel la somme transférée doit être versée;
- s'il s'agit d'un montant brut ou d'un montant net d'impôt le cas échéant.

Si le retrait se rapporte à la cessation d'emploi, au départ à la retraite ou au décès d'un participant, veuillez vous adresser à votre conseiller en régimes collectifs pour obtenir de l'assistance. Vous pouvez aussi informer la Sun Life en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Mettre à jour la situation du participant sur le site Web des Services aux promoteurs en utilisant l'option **Modifier la situation du participant** qui se trouve dans le menu **Gestion (Note : cette option peut être utilisée seulement dans le cas d'une cessation d'emploi ou d'un départ à la retraite)**.
- Soumettre ce changement non financier via la Centrale des demandes et faire le suivi en ligne.

Lorsqu'on nous demande de traiter un **retrait**, un **transfert de fonds** ou le **versement de prestations de sortie**, nous évaluons la valeur du compte d'un participant dès que nous recevons la demande ainsi que tous les renseignements nécessaires au traitement de la demande. Nous déterminons la valeur du compte au plus tard le troisième jour d'évaluation\* suivant la réception des renseignements nécessaires. La valeur du compte est déterminée de la façon suivante :

- Nous rachetons les unités des fonds axés sur le marché inscrites au compte du participant en utilisant la valeur unitaire alors en cours;
- Nous déterminons la valeur de marché des sommes inscrites au compte du participant qui sont placées dans des fonds garantis (sauf dans le cas d'un décès, où les sommes payables sont calculées à la valeur comptable).

Pour plus de renseignements sur les frais de retrait au titre du régime, voir la page 12 du présent document.

\* Sauf pour les sorties du régime



# Option de transfert importante : régime collectif Continuité pour les anciens participants

Le **régime collectif Continuité de la Sun Life** est une formule d'épargne-retraite conçue pour les participants qui quittent leur régime collectif. Il s'adresse aux participants qui quittent leur emploi ou qui prennent leur retraite, ainsi qu'aux conjoints des participants qui décèdent.

En conservant leur épargne à la Sun Life, les anciens participants peuvent continuer à profiter des avantages associés à un régime collectif, comme des frais de gestion des placements concurrentiels qui peuvent être jusqu'à 13 % moins élevés que ceux qui s'appliquent à des fonds semblables souscrits auprès des six plus grandes banques du Canada.\*

Le régime collectif Continuité offre les mêmes fonds reliés au régime **mon épargne**, ainsi que d'autres options de placement. Les fonds que le participant avait sélectionnés au titre du régime **mon épargne** peuvent tout simplement être transférés dans le régime collectif Continuité.



## Transfert automatique dans le régime collectif Continuité

Le transfert automatique est une caractéristique de votre régime **mon épargne**. Les anciens participants et participantes qui ont quitté le régime verront leurs avoirs transférés automatiquement de **mon épargne** dans le régime collectif Continuité. Nous assurerons le transfert des actifs du REER et du RPDP du participant ou de la participante dans le REER Continuité et les actifs de son CELI dans le CELI Continuité.

Au sein du régime collectif Continuité, nous investirons leurs épargnes dans les fonds dans lesquels ils étaient investis immédiatement avant la cessation de leur emploi. Les participants et participantes peuvent se rendre sur le site Web des Services aux participants de la Sun Life pour modifier les options de placement dans leur portefeuille de retraite à tout moment sans frais additionnels.

Pour plus de renseignements sur le régime collectif Continuité, rendez-vous sur le site [sunlife.ca/choix](http://sunlife.ca/choix).

*\* D'après une étude de marché menée par la Sun Life sur les frais de gestion en vigueur en janvier 2016 et communiqués au public à l'égard des fonds offerts par les six plus grandes banques du Canada par l'entremise de conseillers ou de leur réseau de succursales. Les économies représentent les frais de gestion moyens de catégories d'actif comparables (à l'exclusion des titres du marché monétaire et des obligations). Les frais de gestion des fonds sont susceptibles de changer. Les frais varient en fonction du portefeuille de chaque personne et du fonds sélectionné.*

# Modification ou mise à jour des données sur les participants

Les participants ont la responsabilité de modifier ou de mettre à jour leurs coordonnées en appelant le Centre de service à la clientèle au **1-866-733-8612** ou en se rendant sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca). Les participants peuvent également s'adresser au conseiller en régimes collectifs pour obtenir de l'aide.

Les participants qui veulent modifier leurs désignations de bénéficiaires peuvent le faire en ligne :

1. Avec leur code d'accès et leur mot de passe, ouvrir une session sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca).
2. Sélectionner **Gérer le régime**, puis mon plan.
3. Sélectionner **Modifications**.
4. Sélectionner **Gérer les bénéficiaires** pour mettre à jour les renseignements sur leurs bénéficiaires.

## Accès aux renseignements sur les participants

La Sun Life a travaillé avec diligence pour s'assurer que ses lignes directrices et marches à suivre sont conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et aux autres lois provinciales pertinentes. En vertu des règles régissant la protection des renseignements personnels, vous devez pouvoir accéder aux renseignements dont vous avez besoin pour gérer le régime.

Dans le cas du REER et du CELI, vous n'aurez pas accès aux renseignements personnels sur les participants du régime comme le numéro d'assurance sociale, les soldes de clôture, les données sur le bénéficiaire et les données sur les fonds. Pour en savoir plus sur les principes directeurs de la Sun Life en matière de protection des renseignements personnels, visitez [sunlife.ca/confidentialite](https://www.sunlife.ca/confidentialite).



# Les frais

Comme pour tout régime d'épargne et de placement, des frais s'appliquent à la gestion du régime **mon épargne**. Ces frais sont indiqués dans votre contrat.

Où que les participants placent leur argent (dans leur régime au travail, une banque ou une société de fonds communs de placement), ils paient des frais. Mais lorsque les participants cotisent à leur régime au travail, les frais de gestion des fonds (FGF) qu'ils paient sont souvent inférieurs à ceux que paient les épargnants individuels.

## Que sont les frais de gestion des fonds (FGF)?

Les FGF comprennent notamment les frais de gestion de placements ainsi que les frais d'exploitation liés au fonds distinct et au fonds sous-jacent. Les frais de gestion de placements couvrent les services des gestionnaires de placements professionnels qui sélectionnent les placements du fonds et qui constituent le portefeuille du fonds. Dans le cadre de leurs fonctions, les gestionnaires :

- visitent les sociétés dans lesquelles ils songent à investir et analysent leurs états financiers et le degré de risque qu'elles comportent;
- suivent les placements du fonds et décident quand les vendre ou quand en acheter d'autres.

Les frais d'exploitation du fonds sont constitués en grande partie de frais juridiques, de frais d'audit et de frais d'opération. Ils comprennent également les frais de gestion administrative du fonds ainsi que les frais liés au dépôt des documents exigés par les organismes de réglementation. Dans le cas de certains fonds, les frais d'exploitation incluent aussi les frais intégrés dans la valeur unitaire du fonds sous-jacent.

Les FGF sont généralement calculés sur une base annuelle et ils sont pris en compte dans la valeur du placement du participant. Le pourcentage annuel est soustrait de la valeur brute du fonds au moyen de déductions quotidiennes. (La seule exception concerne les fonds basés sur les charges et les Fonds distincts Repère Sun Life, dans le cas desquels les frais sont basés sur l'actif inscrit au compte du participant et calculés mensuellement.)

En outre, les FGF couvrent la tenue des registres pour le compte du participant et le coût des services offerts aux participants. De plus, des taxes s'appliquent aux frais de gestion et à une certaine partie des frais d'exploitation.

## Différents types de fonds, différents types de gestion

En général, les fonds indiciels et les fonds du marché monétaire ont les frais de gestion les plus bas parce qu'ils nécessitent peu de recherche et de gestion active.

Les fonds d'actions étrangères sont habituellement assortis des frais de gestion les plus élevés, car ils fluctuent souvent et nécessitent un suivi constant. Les gestionnaires des fonds d'actions étrangères doivent souvent mener des recherches plus poussées que dans le cas d'un fonds d'actions canadiennes et peuvent devoir faire appel à des conseillers locaux qui les aideront à choisir les meilleurs titres.

## Renseignements sur les fonds

Les participants peuvent consulter leurs frais en tout temps en ouvrant une session sur [masunlife.ca](https://masunlife.ca). Ils devront sélectionner **Gérer le régime**, puis **mon plan**. En haut de la page, dans le menu **Survol du régime**, ils devront sélectionner **Frais de tenue de compte**.

Le mot de la fin... Il importe que les participants tiennent compte des frais qu'ils paient, mais il est tout aussi important qu'ils choisissent les fonds qui leur conviennent le mieux et qui les aideront à atteindre leurs objectifs financiers à long terme. Cela dit, si les participants hésitent entre deux fonds semblables, l'écart entre les frais de chacun des fonds pourrait constituer un facteur dans leur décision.



## Autres frais

Nous imputons aux participants des frais de 25 \$ par retrait du REER, y compris les retraits effectués dans le cadre du Régime d'accèsion à la propriété et du Régime d'encouragement à l'éducation permanente.

Le premier retrait du CELI effectué au cours de l'année civile ne comporte pas de frais. Chaque retrait supplémentaire effectué au cours de l'année donnera lieu à des frais de 25 \$.

Nous facturons des frais de 75 \$ dans les 90 jours après la retraite ou après la cessation de l'emploi. Il y a deux exceptions :

- Nous n'appliquons pas ces frais lorsque des sommes sont versées à un bénéficiaire ou à des ayants droit par suite du décès d'un participant;
- Nous n'imputons pas ces frais au participant qui transfère le solde de ses comptes à la cessation de ses services ou à son départ à la retraite, pour autant que ses fonds soient transférés dans un autre compte à la Sun Life.

## Les frais que vous pourriez payer à titre de promoteur de régime

Si les lois exigent que nous apportions des modifications au régime, nous pourrions vous demander des frais établis selon un taux horaire pour ces services. Nous nous réservons le droit de modifier ces frais à n'importe quel moment.

## Frais applicables à la spéculation à court terme

La stratégie liée aux opérations fréquentes ou «spéculation à court terme» est une pratique par laquelle un investisseur effectue des opérations multiples d'achat et de vente sur une base régulière pour tenter d'anticiper les mouvements des marchés et d'accroître les rendements de ses placements.

La spéculation à court terme a des répercussions sur tous les participants du fonds et peut nuire au rendement de celui-ci. C'est pour cette raison que la Sun Life prend des mesures en vue de protéger tous les participants contre les effets de la spéculation à court terme. Des frais de deux pour cent pourraient leur être imputés s'ils effectuent un transfert de capitaux d'un fonds à un autre fonds et que, dans les 30 jours civils suivants, ils effectuent un transfert hors de cet autre fonds. Ces frais ne sont pas imputés dans le cas des transferts touchant les placements garantis ou les fonds du marché monétaire et ils ne s'appliquent pas aux versements ni aux retraits. Seuls les transferts entre fonds sont pris en compte.

Pour de plus amples renseignements sur notre directive concernant la spéculation à court terme, visitez [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca).



# Comment nous joindre

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin de soutien supplémentaire pour la gestion de votre régime, vous pouvez vous adresser à votre conseiller en régimes collectifs.

## Répertoire de la Sun Life pour les promoteurs de régime

<ul style="list-style-type: none"> <li>Envoi d'une demande de renseignements pour poser une question ou nous rapporter un problème</li> </ul>	Site des promoteurs de régime <a href="http://sunlife.ca/promoteur">sunlife.ca/promoteur</a> > <b>Centrale des demandes</b>	Guide : <a href="#">Centrale des demandes des promoteurs (PDF)</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Changement apporté à l'adresse</li> <li>Changement statut d'un Employé (p. ex., fin d'emploi)</li> </ul>	Site des promoteurs de régime <a href="http://sunlife.ca/promoteur">sunlife.ca/promoteur</a> > Administration > Gestion des participants > <b>Voir ou modifier les renseignements sur un participant</b>	Guide : <a href="#">Voir ou modifier les renseignements sur un participant (PDF)</a> et <a href="#">vidéo</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandes de renseignements généraux</li> <li>Cotisations</li> <li>Retraits</li> </ul>	Équipe du service clientèle > 1-833-292-5400 > <a href="mailto:sunnet25@sunlife.com">sunnet25@sunlife.com</a>	Du lundi au vendredi De 8 h 30 à 16 h 30 HE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien – site des promoteurs</li> <li>Modifications apportées au régime</li> <li>Modifications</li> <li>Ajout de produit</li> <li>Changements législatifs</li> </ul>	Centre des relations avec la clientèle > 1-800-387-7262 > <a href="mailto:Centre.RC@sunlife.com">Centre.RC@sunlife.com</a>	Du lundi au vendredi De 8 h 30 à 16 h 30 HE

## Répertoire de la Sun Life pour les participants

<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonnées des participants</li> </ul>	Centre de service à la clientèle > 1-877-SUN LIFE Site des participants > <a href="http://masunlife.ca">masunlife.ca</a>	Du lundi au vendredi De 8 h à 20 h HE
--	---	--

### Notre engagement envers vous

Pour souligner la confiance que nous avons en notre personnel et à l'égard de nos processus, nous honorons notre engagement de fournir un service à la clientèle de qualité exceptionnelle. Grâce au feed-back que vous nous donnez sur une base continue, nous pouvons connaître vos attentes en matière de service et évaluer la qualité des services que nous vous offrons. S'il y a un problème, nous travaillons à le résoudre. Notre engagement en matière de service à la clientèle, c'est notre façon de vous montrer que votre clientèle nous est précieuse. En d'autres termes, si nous ne sommes pas à la hauteur de vos attentes, nous en payons le prix. Comptant. Demandez à votre conseiller en régimes collectifs de plus amples renseignements sur notre engagement en matière de service à la clientèle.



La vie est  
plus radieuse  
sous le soleil

