

# Engagement envers les clients

**Donner à nos clients le pouvoir d'agir.** La mission que s'est donnée la Financière Sun Life d'aider ses clients à atteindre la sécurité financière à toutes les étapes de leur vie a pris une nouvelle dimension en 2008. En effet, les employés de l'ensemble de l'organisation ont adopté une nouvelle promesse liée à notre marque, celle de donner aux clients le pouvoir d'agir en vue d'assurer leur avenir financier. Grâce à cette promesse, nous serons mieux en mesure d'offrir uniquement des expériences positives aux consommateurs individuels, aux promoteurs de régime et aux participants partout dans le monde.

## Canada

### RENCONTRES AVEC LES CLIENTS

Le feed-back joue un rôle clé dans nos relations avec les clients. Au Canada, les Divisions des régimes collectifs de retraite et des garanties collectives tiennent des réunions périodiques avec leurs principaux clients et un certain nombre de conseillers groupe. Ces réunions nous aident à concevoir des produits et des services qui satisfont et même dépassent les attentes de nos clients.

### RETOUR EN FORCE

Retour *EN FORCE* est la structure et la stratégie de pointe que nous avons élaborées pour aider les promoteurs et les participants à obtenir un rendement positif sur leur investissement en gestion de la santé, en créant un milieu de travail plus sain, ce qui permet de réduire les absences pour cause d'invalidité.

### PROGRAMME SERVICES FINANCIERS AU TRAVAIL

Le programme Services financiers au travail, qui est offert par notre secteur des Assurances et placements individuels, permet aux participants d'accéder sans frais à de la formation et à des conseils professionnels en milieu de travail donnés par des conseillers de notre réseau de carrière. Les participants de certains régimes peuvent également obtenir des conseils sur les options de placement par téléphone. Enfin, les représentants autorisés de notre Centre Solutions clients peuvent aider les participants à comprendre la couverture offerte et leurs options de placement lorsqu'ils sortent de leur régime collectif de garanties.

### COMPTE D'ÉPARGNE LIBRE D'IMPÔT

Les Canadiens ont maintenant accès à un nouvel instrument d'épargne : le compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Ils peuvent souscrire ce produit auprès de la Sun Life, soit par l'intermédiaire du régime de leur employeur, soit directement à titre individuel en s'adressant à un conseiller.

## RÉSOLUTION DES PLAINTES DES CLIENTS

La Sun Life a à son service un ombudsman attiré et une équipe de conseillers expérimentés qui contribuent à déceler et à éliminer ce qui fait obstacle au règlement des plaintes de clients. Ils assument leur rôle avec objectivité et impartialité. L'ombudsman est en relation avec les organismes de réglementation, les responsables du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, ainsi que les ombudsmans d'autres compagnies d'assurance.

Des renseignements sur notre processus de transmission des plaintes à un échelon supérieur sont fournis sur notre site Web à l'adresse [www.sunlife.ca/TraitementDesPlaintes](http://www.sunlife.ca/TraitementDesPlaintes).

## ASIE

### ÉTUDE SOLAR

En Asie, nous avons entrepris une étude, intitulée SOLAR (*Study of Lifestyles, Attitudes and Relationships*), par laquelle les consommateurs peuvent exprimer leurs besoins en matière de sécurité financière. Nous nous basons sur les conclusions de SOLAR pour élaborer des produits axés sur des marchés particuliers qui tiennent compte des besoins des consommateurs dans les nombreux marchés d'Asie.

## COMMODITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les cafés Financière Sun Life, situés à Hong Kong et à Manille, constituent, dans ces villes populeuses, un lieu de rencontre commode et confortable où les clients peuvent discuter de questions financières avec un conseiller, en privé.

## États-Unis

### FACILITÉ DE FAIRE AFFAIRE AVEC NOUS

En 2008, notre organisation américaine a remanié le formulaire de demande de rente à capital variable afin de le rendre plus clair et plus convivial tant sur le plan de la langue que de la présentation. Elle a également réorganisé et modifié certains de ses dossiers destinés aux nouveaux clients. Ces deux initiatives ont permis d'améliorer l'expérience client et ont fait en sorte qu'il est plus facile de faire affaire avec nous.