

Foire aux questions

SIMPLIFIER L'EXPÉRIENCE ZÉRO PAPIER

Les préférences des Clientes et Clients concernant l'option Zéro papier ont-elles changées?

Non. Ce changement nous permettra de leur offrir l'expérience Zéro papier qu'ils ont demandée. Si une personne préfère l'option papier, elle continuera de recevoir les communications de la Sun Life en format papier.

Comment les Clientes et Clients peuvent-ils indiquer leur préférence pour l'option Zéro papier?

Voici les 3 façons d'indiquer sa préférence :

1. [Façon recommandée] Masunlife.ca : S'inscrire/ouvrir une session, aller à *Profil* → *Préférences* → *Papier/Zéro papier*.
2. [Façon recommandée] Appli ma Sun Life mobile : S'inscrire/ouvrir une session, aller à *Profil* → *Préférences* → *Papier/Zéro papier*.
3. Clients et Clientes du Courtier : La personne consent à la livraison électronique des documents lors de l'ouverture du compte ou au moyen du formulaire 4772 (*Consentement du client à la livraison électronique des documents et des avis*).

Pour toute autre question, les Clients et Clientes peuvent communiquer avec le centre d'appels.

Que dois-je faire si mon Client ou ma Cliente souhaite toujours recevoir des documents papier?

Si la personne a choisi l'option Zéro papier par erreur, ou si elle a changé d'avis, choisissez l'une des 2 options suivantes :

- Option 1 : Elle peut s'inscrire sur masunlife.ca, naviguer vers *Profil*, *Préférences*, et sélectionner *Papier*. C'est la méthode la plus simple et la plus rapide. La personne peut modifier elle-même sa préférence en tout temps. Si elle a besoin d'aide, elle peut appeler le centre d'appels.
- Option 2 : Pour les Clients et Clientes du Courtier – Rencontrez la personne et remplissez le formulaire *Consentement du client à la livraison électronique des documents et des avis (4772)*. Puis, mettez à jour son consentement dans la DPSV, remettez-lui une copie du document et téléversez tous les documents (y compris les notes de la rencontre) dans son profil Salesforce. Note : Cette option annulera les autorisations de livraison électronique pour tous les documents (y compris les documents Aperçu du fonds).

Que dois-je faire si mon Client ou ma Cliente souhaite recevoir les documents Aperçu du fonds en format électronique, mais les autres documents, comme les relevés, en format papier?

Aujourd'hui, la plupart des personnes qui utilisent les services en ligne choisissent l'option Zéro papier pour tous les documents. Si, après avoir rempli le formulaire 4772 et reçu par voie électronique les documents Aperçu du fonds, la personne veut recevoir les autres documents en format papier, elle peut aller sur masunlife.ca pour changer sa préférence. Le consentement ne peut pas être modifié dans la DPSV. La personne recevra ensuite ses documents en format papier. Les conseillers et conseillères peuvent continuer de lui envoyer les documents Aperçu du fonds par voie électronique.

Clientes et Clients touchés par ce changement:

| | A choisi l'option « Zéro papier » | A fait son inscription sur masunlife.ca | Expérience Client |
|-------------------------|-----------------------------------|---|--|
| Aucune incidence | Oui | Oui | Pas de changement dans l'expérience Client. La personne continue de <i>ne pas</i> recevoir les documents clés en format papier. |
| Aucune incidence | Non | Oui/Non | Pas de changement dans l'expérience Client. La personne continue de recevoir tous les documents en format papier. |
| Groupe touché | Oui | Non | Modification de l'expérience Client : La personne CESSERA de recevoir les documents clés en format papier. |

Quels documents sont visés par ce changement?

Actuellement, ce changement ne vise que les relevés (assurance/Courtier) et les avis d'exécution (Courtier). Les autres documents (livrets, feuillets fiscaux, lettres, etc.) continueront d'être envoyés par courrier jusqu'à ce qu'ils soient configurés pour l'option Zéro papier.

Les Clientes et Clients doivent-ils s'inscrire sur masunlife.ca?

Les personnes qui ont choisi l'option Zéro papier recevront des avis par courriel lorsque de nouveaux documents seront disponibles en ligne. Elles doivent donc s'inscrire et s'authentifier sur masunlife.ca si elles souhaitent accéder à leurs documents électroniques.

Y aura-t-il d'autres changements concernant l'option Zéro papier?

La Sun Life ne ménage aucun effort pour améliorer son expérience numérique et ainsi offrir un accès plus rapide aux documents, réduire l'utilisation du papier et favoriser un avenir durable.