

Notre **Centre de services à la clientèle (CSC)** est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est, heure des Montagnes rocheuses et heure du Pacifique) pour répondre aux demandes de renseignements provenant des clients, des conseillers et des bureaux de vente.

Communiquez avec notre **CSC** pour toute demande de renseignements ou pour le traitement de demandes relatives au suivi des polices et des contrats d'assurance vie ou d'épargne et de retraite de même que pour toute information relative à l'établissement de contrats et aux commissions des distributeurs et des conseillers (courtiers).

Voir les listes suivantes des transactions traitées par le **CSC** :

[Demandes générales](#)

[Assurance vie](#)

[Produits d'épargne et de retraite](#)

[Transactions nécessitant de la documentation](#)

## Téléphone

Partout au Canada... 1 888 841-6633

Montréal 514 841-6633

## Centre de messages sécurisé

Veillez utiliser notre **Centre de messages** électroniques sécurisés pour demander ou envoyer des renseignements confidentiels, personnels ou de nature délicate (p. ex. valeurs d'une police, solde de compte, numéro d'assurance social ou renseignements et opérations bancaires). Voici comment procéder :

- Rendez-vous au [www.standardlife.ca/fr](http://www.standardlife.ca/fr)
- Sous la rubrique **Accès en ligne sécurisé**, sélectionnez **ClientINFO**
- Entrez votre **code d'utilisateur** et cliquez sur **Ouvrir une session**
- Répondez, s'il y a lieu, à toute question de sécurité et cliquez sur **Continuer**
- Entrez votre **mot de passe** et cliquez sur **Ouvrir une session**
- Sélectionnez **ClientINFO – Comptes clients**
- Sélectionnez **Centre de messages**
- Sélectionnez **Composer** pour créer et envoyer un courriel sécurisé. (Sélectionnez **Préférences** pour recevoir un avis de message. Entrez votre adresse électronique et sélectionnez une option d'avis de message.)

Pour des raisons de sécurité, si vous entrez trois fois un mot de passe incorrect, votre compte sera automatiquement verrouillé. Sélectionnez **J'ai oublié mon mot de passe** pour réinitialiser votre mot de passe.

## Courriels réguliers [CSC@standardlife.ca](mailto:CSC@standardlife.ca)

Cette adresse électronique doit servir **uniquement aux demandes d'ordre général** (demande de formulaire ou de renseignements sur la façon d'effectuer une modification, etc.).

### Consentement et avis de non-responsabilité

En fournissant votre adresse électronique, vous établissez une communication par courriel avec nous et vous nous autorisez à utiliser cette adresse lorsque nous communiquons avec vous. Vous reconnaissez également que ce moyen de communication n'est pas toujours sécurisé.

## Demandes générales

- Demandes de renseignements relatifs à l'établissement de contrats et aux commissions des distributeurs et des conseillers (courtiers)
- Demandes de renseignements sur des polices et des contrats
- Changements d'adresse de clients – Les changements d'adresse des bureaux de vente et des conseillers sont signalés à votre centre régional de la Standard Life
- Annulation d'une convention de prélèvement automatique (CPA) existante
- Modification des renseignements bancaires dans le cadre d'une CPA (une nouvelle CPA est exigée dans le cas d'un changement de payeur ou de titulaire de compte bancaire)
- Changement de la date de prélèvement en vertu d'une CPA
- Changement du montant prélevé en vertu d'une CPA
- Changements et demandes de renseignements en matière de retenues d'impôt
- Duplicata de feuillets d'impôt
- Duplicata de reçus de REER
- Remplacements de chèques
- Transfert partiel de fonds entre des polices ou des contrats de la Standard Life – d'un contrat d'épargne et de retraite à un autre contrat d'épargne et de retraite ou à une police d'assurance vie, à condition que toutes les polices et les contrats visés aient le même titulaire de police

**Attention** Le titulaire de police doit soumettre une demande par écrit dans les cas suivants :

- La police fait l'objet d'une cession en garantie, un bénéficiaire irrévocable ou privilégié<sup>1</sup> est désigné en vertu de la police ou une personne morale est titulaire de la police.
- Transferts **d'une** police d'assurance vie à une autre police d'assurance vie ou à un contrat d'épargne et de retraite.
- Transferts d'une police ou d'un contrat d'épargne et de retraite à une autre police ou à un autre contrat d'épargne et de retraite ou à une police d'assurance vie lorsque les polices et les contrats visés n'ont pas le même titulaire de police.
- Pour les transferts suivants de Fonds distincts Idéal :
  - Transferts de fonds entre des contrats de Fonds distincts Idéal
  - Transferts entre options d'affectation des primes
  - Transferts entre séries (de la série 75/100 à la série 100/100 et vice versa)
  - Transferts donnant lieu à une majoration des frais de gestion (la demande écrite doit indiquer que le titulaire du contrat est informé de la hausse des frais de gestion).
- Transfert des fonds à une autre institution financière

---

<sup>1</sup> Désigné avant le 1<sup>er</sup> juillet 1962 dans toutes les provinces à l'exception du Québec, le bénéficiaire **privilégié** est un bénéficiaire qui fait partie d'une catégorie privilégiée. Font partie de cette catégorie : le conjoint, les enfants, les petits-enfants, le père et la mère de l'assuré.

## Assurance vie

- Changement de périodicité des relevés Perspecta
- Modification des directives de placements dans le cadre d'une police Perspecta – primes actuelles et futures \*
- Transferts entre les comptes d'une même police Perspecta \*
- Rachats partiels ou retraits en vertu d'une police Perspecta\*\*
- Rachat intégral ou partiel, ou retrait d'un fonds de capitalisation (FC)\*\*
- Rachat des participations laissées en dépôt\*\*
- Demandes d'avances sur police et changement des montants des remboursements\*\*

### \* Ces transactions sont assujetties aux conditions suivantes :

- Lorsqu'une police est cédée en garantie, le consentement écrit du cessionnaire est exigé.

### \*\* Ces transactions sont assujetties aux conditions suivantes :

- **Plafond de 25 000 \$ par demande.** Le client doit soumettre une demande par écrit pour les demandes de retrait ou d'avance sur police dont le montant excède 25 000 \$.
- Les clients qui présentent une demande supplémentaire de retrait ou d'avance sur police dans les 30 jours suivant la première demande doivent le faire par écrit, et ce, même si le montant n'excède pas le plafond de 25 000 \$.
- Dans le cas d'un rachat partiel, le solde du compte ou de la police doit respecter les exigences minimales fixées.
- L'adresse postale du titulaire de police ne doit pas avoir été changée dans les six mois précédant la date de la demande.
- La police ne peut faire l'objet d'une cession en garantie, et une personne morale ne peut en être le titulaire. De plus, un bénéficiaire irrévocable ou privilégié<sup>2</sup> ne doit pas être désigné en vertu de la police.
- Les capitaux ne peuvent être versés à un tiers.

### Dates d'effet

- En ce qui concerne les polices Perspecta, les demandes par téléphone reçues avant 16 h (heure de l'Est) seront traitées en date du jour ouvrable suivant (p. ex., la date d'effet d'une demande reçue à 14 h, le lundi, sera le mardi).
- Les demandes par téléphone reçues après cette heure seront traitées en date du deuxième jour ouvrable suivant la date de la demande (p. ex., la date d'effet d'une demande reçue à 16 h 30, le lundi, sera le mercredi).

**Attention** – Tous les dépôts, les transferts et les rachats à verser à un compte indiciel Perspecta, ou qui doivent en être tirés, peuvent être retardés de deux jours ouvrables, au gré de la Standard Life.

---

<sup>2</sup> Désigné avant le 1<sup>er</sup> juillet 1962 dans toutes les provinces à l'exception du Québec, le bénéficiaire **priviliégié** est un bénéficiaire qui fait partie d'une catégorie privilégiée. Font partie de cette catégorie : le conjoint, les enfants, les petits-enfants, le père et la mère de l'assuré.

## Produits d'épargne et de retraite

- Solutions Idéal au bout du fil – Pour les versements de primes additionnelles à des contrats d'épargne existants lorsque la Standard Life possède les renseignements bancaires du client dans ses dossiers.
- Réinvestissements – Pour les fonds de dépôts à terme Idéal en vertu de contrats d'épargne et de retraite, y compris les demandes de garantie de base de taux.
- Modification de l'affectation des primes – Pour les fonds distincts Idéal en vertu de contrats d'épargne et de retraite.
- Les transferts entre des Fonds distincts Idéal sont autorisés entre les fonds d'un même contrat et d'une même série (75/100 ou 100/100) comportant la même option d'affectation des primes.

Pour les autres types de transfert entre des Fonds distincts Idéal, voir la section [Attention](#) de la page 2 sur la demande écrite.

- Transfert partiel de fonds entre des contrats de la Standard Life – voir la section [Demandes générales](#).
- Demande de programme de retraits systématiques (PRS) – Pour les contrats d'épargne non agréés seulement
- Transferts électroniques de fonds – lorsque la Standard Life détient les renseignements bancaires du client dans ses dossiers.
- Changement des montants des versements en vertu de FERR et de FRV (y compris les demandes de TEF)
- Demandes portant sur les fonds distincts :
  - Valeur d'un fonds ou valeur de rachat
  - Valeur unitaire
  - Nombre d'unités par fonds
- Rachats partiels ou retraits en vertu de polices d'épargne et de contrats de fonds enregistrés de revenu de retraite (à l'exception des contrats de fonds immobilisés).\*
- Revalorisation de garanties – La Standard Life doit avoir dans ses dossiers le formulaire [Autorisation de placement pour le titulaire de police \(PC F6267\)](#) signé par le client pour accepter les directives du conseiller quant à la revalorisation des garanties en vertu des types de contrat suivants :
  - Contrat Fonds distincts Idéal– Option d'affectation des primes sans frais avec revalorisation et option sans frais Platine. Une demande de revalorisation s'applique aux garanties au décès et à l'échéance.
  - Contrat Fonds distincts Idéal – Série Signature (Série Idéal 75/100 et Série Idéal 100/100). Une demande de revalorisation s'applique à la garantie à l'échéance seulement. La garantie au décès est revalorisée automatiquement tous les trois ans (à l'anniversaire du contrat) jusqu'à l'âge de 70 ans.

### \* Ces transactions sont assujetties aux conditions suivantes :

- **Plafond de 25 000 \$ par demande.** Le client doit soumettre une demande par écrit dans le cas d'un retrait de plus de 25 000 \$.
- Le solde du fonds ou du contrat doit respecter les exigences fixées pour le produit.
- L'adresse postale du titulaire du contrat ne doit pas avoir été changée dans les six mois précédant la date de la demande.
- Le contrat ne peut faire l'objet d'une cession en garantie, et une personne morale ne peut en être le titulaire. De plus, un bénéficiaire irrévocable ou privilégié<sup>3</sup> ne doit pas être désigné en vertu du contrat.
- Les capitaux ne peuvent être versés à un tiers.

---

<sup>3</sup> Désigné avant le 1<sup>er</sup> juillet 1962 dans toutes les provinces à l'exception du Québec, le bénéficiaire **privilégié** est un bénéficiaire qui fait partie d'une catégorie privilégiée. Font partie de cette catégorie : le conjoint, les enfants, les petits-enfants, le père et la mère de l'assuré.

## Produits d'épargne et de retraite (suite)

### Dates d'effet

- En ce qui concerne les Fonds distincts Idéal et les Fonds de dépôts à terme Idéal, les demandes par téléphone reçues avant 15 h 30 (heure de l'Est) seront traitées en date du même jour ouvrable. Dans le cas des demandes par téléphone reçues après cette heure, la date d'effet sera le jour ouvrable suivant.
- En ce qui concerne les renouvellements de Fonds de dépôts à terme Idéal (si le montant *intégré* est réinvesti dans un Fonds de dépôts à terme Idéal ou dans un fonds à intérêt quotidien), les demandes par téléphone reçues avant 17 h (heure de l'Est) seront traitées en date du même jour ouvrable. Dans le cas des demandes par téléphone reçues après cette heure, la date d'effet sera le jour ouvrable suivant.

### Transactions nécessitant de la documentation

Des documents additionnels et (ou) la signature du client peuvent être exigés dans le cas de demandes présentées au Centre de services à la clientèle en vue d'autres transactions. Le CSC prend les mesures nécessaires dans les cas suivants :

- Changement de bénéficiaire ou cession de police
- Changement ou correction de nom
- Changement de statut quant à l'usage du tabac
- Résiliation d'avenants et de garanties complémentaires
- Remises en vigueur
- Mise en vigueur d'une nouvelle convention de prélèvement automatique (CPA) ou remise en vigueur d'une convention existante
- Avis de sinistre-décès
- Avis de maladie grave
- Demandes d'exposés et de soumissions pour des polices d'assurance vie
- Relevé des conditions particulières et duplicata de polices d'assurance vie