

# Normes de service

Services	Délais d'exécution
<b>Responsable de régimes</b>	
Bulletin trimestriel des investissements	De six à huit semaines après la fin du trimestre.
Traitement des cotisations	Affectées le jour même si les capitaux et les renseignements relatifs aux cotisations sont reçus au plus tard à 16 h, heure de l'Est, au cours d'un jour ouvrable. Les capitaux ou les renseignements relatifs aux cotisations reçus après 16 h seront traités le jour ouvrable suivant.
Demandes de renseignements	Réponses verbales ou écrites dans les 24 heures (un jour ouvrable).
Relevés mensuels	Expédiés par courrier et accessibles en ligne dans le Salon VIP, le cas échéant, dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de la période couverte.
<b>Participants</b>	
Ligne Info interactive sans frais et site Web Salon VIP protégé par mot de passe	Un code d'utilisateur et un mot de passe sont fournis dans les cinq jours ouvrables suivant le premier dépôt, ou selon les délais établis par le responsable de régimes.
Trousses d'inscription	Fournies dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande expédiée par courrier électronique sur laquelle figurent les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Numéro de client (RS_ _ _ _ _ ) et type(s) de régime</li> <li>▶ Quantités (en français et en anglais)</li> <li>▶ Nom et adresse de la personne-ressource pour la livraison</li> </ul>
Relevés	Expédiés par courrier et accessibles en ligne dans le Salon VIP, le cas échéant, dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de la période couverte.
Demandes de renseignements	Réponses verbales ou écrites dans les 24 heures (un jour ouvrable).
Avis de confirmation (relatifs aux retraits, transferts, cotisations forfaitaires, etc.)	Expédiés dans les cinq jours ouvrables suivant la réception des directives.
Transferts entre les fonds	Traités le jour même, si la demande est reçue au plus tard à 16 h, heure de l'Est, au cours d'un jour ouvrable. Les demandes reçues après 16 h seront traitées le jour ouvrable suivant.
Reçus d'impôt (REER collectif & REER structuré) <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cotisations de mars à décembre</li> <li>▶ Cotisations des 60 premiers jours de l'année</li> </ul>	Dans les délais prescrits par la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> (Canada).
Feuillets d'impôt (régimes non agréés – feuillets T3 et T5)	Au plus tard le 1 <sup>er</sup> mars.
Cessation d'emploi ou départ en retraite	Nous communiquerons avec les participants soit par la poste ou par téléphone pour discuter de leurs options de cessation d'emploi ou de retraite.
Règlements (relatifs aux retraits, transferts, cotisations forfaitaires, etc.)	Traités dans les trois à cinq jours ouvrables suivant la réception de tous les documents requis.