

Notre promesse,
mieux garantir votre avenir



Politique en matière de **service à la clientèle**

Publiée en mars 2007
Mise à jour en mars 2009

Table des matières
Politique en matière de service à la clientèle

Introduction	3
1 ESTIMATION DE RENTE	3
1.1 Délai	3
1.2 Situations où une estimation peut être demandée	3
1.3 Nombre d'estimations allouées par année	4
1.4 Formulaire	4
2 RENTE.....	4
2.1 Demande de rente.....	4
2.2 Versement de la rente	4
2.3 Demande définitive.....	5
2.4 Formulaire prescrit	5
3 AJUSTEMENT DE RENTE	5
3.1 Délais	5
4 DEMANDE DE RACHAT	5
4.1 Délais	5
4.2 Frais	6
4.3 Modalités de paiement	6
4.4 Formulaire prescrit	7
5 RELEVÉ DES DROITS ET PARTAGE	7
5.1 Délais	7
5.2 Frais	8
5.3 Formulaires	8
6 RELEVÉ DE CESSATION DE SERVICE ET REMBOURSEMENT	9
6.1 Délais	9
6.2 Valeur des droits inférieure à 20 % du maximum des gains admissibles (MGA)	9
7 ENTENTE DE TRANSFERT	10
7.1 Délais	10
7.2 Formulaires prescrits	10
8 DÉCÈS.....	10
8.1 Délais	10
8.2 Formulaire prescrit	11
9 AUTORISATION DE DONNER DES RENSEIGNEMENTS	11
10 RÉVISION D'UNE DÉCISION	11
10.1 Droit de révision	11
10.2 Délai	11
10.3 Traitement.....	12
10.4 Formulaire prescrit	12
11 INFORMATION SUR LES AUTRES SERVICES.....	12



Introduction

Le Régime de retraite de l'Université du Québec offre plusieurs services à ses membres. Cette politique indique les traitements, les délais et les formulaires à remplir au besoin.

Consultez-la lorsque vous vous questionnez sur les services que vous pourriez obtenir de votre Régime.

Ce document est présenté à titre d'information. En tout temps, les dispositions du Régime ainsi que celles de la Loi ont préséance sur toute information contenue dans le présent document. Il vous est possible de consulter les dispositions complètes de votre régime sur le site Internet au www.rruq.ca.

1 ESTIMATION DE RENTE

Les membres du Régime peuvent utiliser un outil de projection de rente en accédant au site www.rruq.ca. Le Secrétariat les invite à l'utiliser aussi souvent qu'ils le désirent.

1.1 Délai

Le Secrétariat fournit une estimation de rente dans un délai maximum de 45 jours à compter de la réception de la demande.

1.2 Situations où une estimation peut être demandée

1.2.1 À 2 ans ou moins de la retraite prévue

Le membre du Régime peut demander une estimation lorsqu'il est à 2 ans ou moins de la date où il prévoit prendre sa retraite, sauf si l'estimation est produite dans le dernier relevé personnel.

1.2.2 À plus de 2 ans de la retraite prévue

Le membre du Régime peut demander une estimation, lorsqu'il est à plus de 2 ans de sa retraite prévue, dans les situations particulières suivantes :

- si le membre a une demande de rachat en cours et désire obtenir une estimation avant et après rachat;



- si le membre effectue un transfert vers le Secrétariat en vertu d'une entente de transfert et désire obtenir une estimation avant et après le transfert;
- si le membre a effectué le partage de ses droits;
- si le membre a 65 ans et plus;
- si un autre événement a modifié les données depuis le dernier relevé personnel.

1.3 Nombre d'estimations allouées par année

Le membre du Régime peut demander 2 estimations de rente par année lorsqu'il est dans l'une ou l'autre des situations mentionnées précédemment. Le Secrétariat fera plus de 2 estimations lorsqu'une situation particulière l'exigera.

1.4 Formulaire

La demande d'estimation de rente doit être formulée par écrit au Secrétariat du RRUQ. Un formulaire d'estimation de rente est disponible à cette fin.

2 RENTE

2.1 Demande de rente

La demande de rente doit être signée le ou avant le dernier jour du mois qui précède la prise de la retraite.

La demande de rente ainsi que tous les renseignements et documents requis doivent parvenir au Secrétariat dans les meilleurs délais dans le courant du mois de la prise de retraite.

2.2 Versement de la rente

Le 1^{er} paiement d'une rente est versé au plus tard le 1^{er} jour du mois suivant la prise de la retraite, à moins d'une situation exceptionnelle.

À moins d'avis contraire, les paiements sont déposés directement dans le compte du retraité, par virement automatique.

En cas de retard administratif, une avance représentant 85 % de la rente estimée est versée au début du mois suivant la date de la retraite.



2.3 Demande définitive

La demande de rente devient définitive et irrévocable dès que le 1^{er} paiement est effectué.

2.4 Formulaire prescrit

Le formulaire de demande de rente est obligatoire pour traiter une demande.

3 AJUSTEMENT DE RENTE

Une rente en paiement est ajustée rétroactivement lorsque l'employeur informe le Secrétariat d'une modification dans les données utilisées lors du calcul de la rente (rétroactivité salariale, équité salariale, règlement de grief, etc.).

3.1 Délais

Dans un cadre individuel, les rentes sont ajustées à l'intérieur d'un délai de 2 mois à la suite de la réception de l'information provenant de l'employeur.

Lors d'une opération massive (règlement de l'équité par exemple), ce délai pourrait être prolongé.

4 DEMANDE DE RACHAT

Pour plus d'information sur les rachats, une brochure est disponible sur notre site Internet au www.rruq.ca.

4.1 Délais

4.1.1 Délais pour traiter une demande

Le Secrétariat prépare une proposition de rachat dans un délai de 60 jours suite à la réception de la demande.

Si le Secrétariat excède le délai normal de traitement, aucun intérêt n'est ajouté entre le 60^e jour et la date où la proposition est transmise.

4.1.2 Durée de validité d'un calcul de rachat

Le calcul du coût du rachat est valide pour une durée de 6 mois à partir de la date de la réception de la demande de rachat.



Si le membre du Régime accepte la proposition de rachat à l'intérieur de ces 6 mois, le coût mentionné dans cette proposition sera accumulé avec intérêt jusqu'à la date du paiement du rachat.

Après le délai de 6 mois, le membre du Régime doit faire une nouvelle demande de rachat s'il désire racheter la période qui faisait l'objet de sa première demande. Le Secrétariat procède alors à un nouveau calcul sous les conditions en vigueur à la date de la nouvelle demande (salaire, taux d'intérêt, hypothèses actuarielles, etc.)

4.2 Frais

4.2.1 Pour la 1^{re} et la 2^e demande

Le Secrétariat prépare une proposition de rachat sans frais.

4.2.2 Pour les demandes répétitives (3^e demande et plus)

Des frais de 100 \$ doivent accompagner une 3^e demande de rachat visant la même période de service que les demandes précédentes.

4.3 Modalités de paiement

Lorsqu'un rachat est entièrement payé, le membre du Régime ne peut l'annuler par la suite et se faire rembourser les sommes versées.

Lorsqu'un rachat est payé partiellement, les sommes versées ne sont pas remboursables et le service reconnu est calculé au prorata des sommes versées.

Le Secrétariat doit avoir reçu les sommes requises pour acquitter le coût du rachat avant la date de cessation d'emploi du membre. Lors d'un départ à la retraite, le Régime accorde un délai additionnel de 30 jours à compter de la date de la retraite afin de recevoir le montant dû pourvu que les modalités de paiement du rachat aient été convenues avant la date de cessation d'emploi.

Les 3 formes suivantes de paiement sont possibles. Le Régime accepte également une combinaison parmi ces options. Toutefois, les paiements forfaitaires partiels ne sont pas acceptés lorsque le mode de paiement décrit en 4.3.3 est en vigueur, mais un paiement total du solde est permis en tout temps.



4.3.1 Paiement comptant

Paiement comptant en un seul versement, effectué par l'employeur ou le membre du Régime.

4.3.2 Paiement par transfert

Paiement par transfert d'un véhicule de retraite (Régime enregistré d'épargne-retraite, compte de retraite immobilisé, cotisations volontaires, etc.).

4.3.3 Paiement par retenue sur le salaire selon les principes suivants

Un participant peut décider d'étaler le coût du rachat sur une période maximale de 10 ans, sans toutefois excéder la date de sa retraite ou l'âge de 65 ans. De plus, la retenue sur le salaire doit être égale ou supérieure à 30 \$ par paie.

La période de paiement commence à courir dès que l'employeur débute les prélèvements. Les paiements comprennent une portion capital et une portion intérêt.

4.4 Formulaire prescrit

Le formulaire de demande de rachat est obligatoire pour traiter une demande.

5 RELEVÉ DES DROITS ET PARTAGE

5.1 Délais

5.1.1 Pour produire un relevé des droits

Le Secrétariat doit fournir un relevé dans un délai de 60 jours suite à la réception d'une demande conforme à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

5.1.2 Pour procéder au partage

Demande de partage conjointe :

Lorsque les deux conjoints font une demande de partage, le Secrétariat doit procéder au partage à l'intérieur d'un délai de 60 jours de la réception de la demande complète.



Demande de partage non conjointe :

- Le Secrétariat ne peut procéder au partage avant l'expiration d'un délai de 60 jours suivant l'envoi d'un avis au conjoint du demandeur l'avisant de la demande de partage.
- À l'expiration de ce délai, le Secrétariat doit procéder au partage à l'intérieur d'un délai de 60 jours.

5.2 Frais

5.2.1 Pour produire un relevé des droits

La production d'un relevé des droits est sans frais dans les cas suivants :

- Lorsqu'une procédure légale est entamée : séparation de corps, divorce, annulation de mariage, dissolution ou annulation d'union civile, demande de prestation compensatoire ;
- Lorsque les conjoints sont en processus de médiation ;
- Lorsque les conjoints de fait conviennent du partage des droits à l'intérieur d'un délai d'un an après la cessation de la vie maritale et demandent un relevé.

Dans les autres cas, des frais de 200 \$ sont facturés.

5.2.2 Pour procéder au partage

Le Secrétariat procède au partage des droits sans frais.

5.3 Formulaires

Les formulaires «Demande de relevé des droits» et «Demande d'acquiescement de la valeur des droits» sont disponibles pour faire une demande au Secrétariat. Une demande écrite sera également acceptée, si elle contient toutes les informations requises. Cette demande peut provenir du membre, de son ex-conjoint, ou d'un représentant autorisé (médiateur, avocat, etc.).



6 RELEVÉ DE CESSATION DE SERVICE ET REMBOURSEMENT

6.1 Délais

6.1.1 Pour produire un relevé de cessation de service

Le Secrétariat doit fournir un relevé dans un délai de 60 jours à compter de la réception d'un avis de cessation de service.

Un relevé doit également être fourni dans un délai de 60 jours à compter de la réception des données annuelles lorsque le Secrétariat est informé d'une cessation de service par le biais de la transmission de ces données fournies par l'employeur.

6.1.2 Pour demander le remboursement

Le membre du Régime a 120 jours à compter de la date du relevé pour exercer son droit au remboursement de la valeur de ses droits indiquée dans son relevé. Des intérêts sont ajoutés de la date du calcul jusqu'à la date du remboursement. Après le délai de 120 jours, un nouveau calcul de la valeur des droits doit être fait si le membre désire exercer son droit au remboursement.

6.1.3 Pour procéder au remboursement

À la réception du choix du membre à la suite de l'envoi d'un relevé de cessation de service, le Secrétariat procède au remboursement comptant ou au transfert dans un compte de retraite immobilisé ou dans un régime enregistré d'épargne-retraite dans un délai de 15 jours ouvrables si le dossier est complet.

6.2 Valeur des droits inférieure à 20 % du maximum des gains admissibles (MGA)

Si la valeur des droits est inférieure à 20 % du MGA de l'année de la cessation de service, le Secrétariat rembourse cette valeur ou la transfère, selon le choix du membre. Il n'est cependant pas possible de combiner ces deux options de paiement.



7 ENTENTE DE TRANSFERT

7.1 Délais

7.1.1 Avant de faire une demande de transfert

Il n'y a pas de date limite pour faire une demande de transfert, sous réserve de participer au régime de retraite d'arrivée depuis au moins 3 mois.

7.1.2 Pour calculer la valeur de transfert

À la réception de la demande de transfert (appendice A), l'organisme de départ a 90 jours pour produire l'estimation du montant transférable (appendice B).

7.1.3 Pour répondre

À la réception de l'appendice B, l'employé a 60 jours pour demander le transfert. S'il ne répond pas dans ce délai, le dossier est fermé.

7.1.4 Pour transférer

À la réception de l'acceptation de l'employé, l'organisme de départ a 60 jours pour transférer la valeur de transfert à l'organisme d'arrivée.

7.2 Formulaires prescrits

Les appendices A et B sont obligatoires pour traiter une demande.

8 DÉCÈS

8.1 Délais

8.1.1 Membres non retraités

Le Secrétariat paiera la prestation de décès à l'intérieur d'un délai de 3 mois suivant la réception de la demande complète. Des intérêts sont versés entre la date du décès et la date du paiement.

8.1.2 Retraités

Lors du décès d'un membre retraité, le Secrétariat paiera la prestation due à l'intérieur de 2 mois suivant la réception de la demande complète.



8.2 Formulaire prescrit

Le formulaire de demande de prestations au décès est obligatoire afin traiter une demande.

9 AUTORISATION DE DONNER DES RENSEIGNEMENTS

Un membre du Régime peut autoriser le Secrétariat à transmettre de l'information personnelle à son employeur en tout temps durant sa participation au Régime en remplissant le formulaire d'autorisation prévu à cette fin.

Un membre peut également, de façon ponctuelle, autoriser le Secrétariat à transmettre de l'information le concernant à un tiers. Il devra alors transmettre son autorisation écrite, signée et datée au Secrétariat. Une section prévue à cette fin se retrouve déjà sur le formulaire de demande de rachat et sur le formulaire de demande d'estimation de rente.

10 RÉVISION D'UNE DÉCISION

10.1 Droit de révision

Le membre du Régime peut se prévaloir de son droit de révision pour contester une décision rendue par le Secrétariat concernant :

- l'admissibilité au Régime ;
- le nombre d'années de service ;
- la participation ;
- le salaire admissible ;
- le montant des cotisations ;
- le montant de la rente de retraite ;
- tout bénéfice ou avantage prévu par le Régime.

Pour soumettre sa demande, le membre doit remplir le formulaire « Demande de révision » qui est disponible en s'adressant directement au Secrétariat du Régime.

10.2 Délai

Le membre a 12 mois suivant la date de la mise à la poste d'une décision du Secrétariat pour faire parvenir sa demande de révision au Comité exécutif.



Cependant, si la demande concerne une proposition de rachat que le membre conteste sans effectuer le paiement total ou les versements requis, le membre doit faire parvenir sa demande pendant la durée de la validité d'un calcul de rachat. Dans ce cas, des intérêts s'ajouteront de la fin de la période de 30 jours suivant la date de la proposition de rachat jusqu'à la date de l'avis qui sera transmis au membre après la révision.

10.3 Traitement

Les demandes de révision sont soumises au Comité exécutif. Ce comité étudie à nouveau le dossier qui fait l'objet de la décision contestée en fonction des faits et des lois tels qu'ils existaient le jour de la demande initiale au Secrétariat.

Représentation

Lors de l'examen de votre demande, vous pouvez être présent pour faire valoir vos arguments et/ou être accompagné d'un représentant syndical, d'un avocat ou de toute autre personne de votre choix. Les membres du Comité exécutif délibèrent à huis clos.

10.4 Formulaire prescrit

Le formulaire de demande de révision est obligatoire pour traiter une demande.

11 INFORMATION SUR LES AUTRES SERVICES

Le Secrétariat agit en tant qu'administrateur du Régime et, à ce titre, offre également les services suivants :

- cours de préparation à la retraite ;
- présentations info-retraites ;
- volet cotisations volontaires ;
- rencontres individuelles avec des intervenants du Secrétariat ;
- outil de planification financière sur le site Internet du Régime.

Les services offerts par le Secrétariat ne comprennent pas, notamment, les services suivants :

- conseils juridiques et fiscaux ;
- rentabilité d'un rachat ;
- planification financière à la retraite (autre que sur le site Internet du Régime) ;
- conseils sur les placements.



Régime de retraite de l'Université du Québec

2600, boulevard Laurier

Tour de la Cité

Bureau 600, 6^e étage

Québec (Québec) G1V 4W1

Téléphone : (418) 654-3850

Télécopieur : (418) 654-3854

Notre promesse,
mieux garantir votre avenir

