

Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Patrimoine Manuvie inc.
(« Patrimoine Manuvie ») s'engage à fournir des produits et services de grande qualité pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières. Si des clients actuels ou potentiels ont des préoccupations concernant leurs comptes et/ou leur représentant, nous voulons nous assurer que ces préoccupations seront traitées de manière équitable et efficace.

À Patrimoine Manuvie, nous accordons une grande importance à la résolution des plaintes. Il nous incombe de donner suite aux plaintes rapidement, adéquatement et dans le plus grand respect. Nous offrons aux clients actuels et potentiels des moyens accessibles de déposer des plaintes et nous y répondons de façon détaillée. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis, oralement ou par écrit, sont traités rapidement, de façon professionnelle et en toute confidentialité. C'est la moindre des choses à faire pour nos clients. Pour vous assurer que vos préoccupations sont réglées au plus vite, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1. Communiquez avec nous

Si vous avez une question d'ordre général, un problème ou une préoccupation au sujet de vos comptes, de vos produits ou de votre représentant, communiquez avec le siège social de Patrimoine Manuvie ou avec votre représentant.

La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en parlant à votre représentant ou en communiquant avec le centre d'appels de Patrimoine Manuvie.

Téléphonez-nous au : 1 800 991-2121

Écrivez-nous à : MLS_advisorservices@manulife.ca

2. Communiquez avec le directeur de succursale de votre représentant ou avec la direction du centre d'appels

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse de votre représentant ou du représentant de notre centre d'appels, demandez à votre représentant les coordonnées de son directeur de succursale ou demandez au représentant du centre d'appels les coordonnées de son directeur, pour que vous puissiez communiquer avec eux.

3. Toujours insatisfait

Si vous restez insatisfait, vous pouvez déposer une plainte auprès du responsable des plaintes désigné (le « RPD ») de Patrimoine Manuvie. Veuillez envoyer les renseignements de votre plainte par écrit à :

Courriel : MLS_DCO@manulife.ca

Par la poste :

Patrimoine Manuvie, Service de la conformité

À l'attention de : Responsable des plaintes désigné,

1235 North Service Road West, Suite 500, Oakville (Ontario) L6M 2W2

Adresse postale :

C.P. 1700 RPO Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0G7

Numéro sans frais : 1 800 991-2121, poste 282135

Télécopieur sans frais : 1 866 220-9030

Le rôle du RPD

Lorsque le RPD reçoit une plainte d'un client, d'un client potentiel ou d'une personne légalement habilitée à agir au nom d'un client ou d'un client potentiel, il examine la plainte et veille à ce qu'une enquête approfondie soit exécutée et à ce qu'une réponse appropriée soit envoyée.

4. Ce à quoi vous pouvez vous attendre initialement

Une fois votre plainte reçue par le RPD, nous vous enverrons un accusé de réception formel écrit dans les cinq jours ouvrables qui suivent, ainsi qu'une description des prochaines étapes et d'autres renseignements, notamment le nom de la personne-ressource désignée pour l'enquête.

5. L'enquête sur votre plainte

Patrimoine Manuvie fera de son mieux pour recueillir les faits, renseignements et documents pertinents auprès des sources applicables et disponibles, internes comme externes, et examinera la plainte en toute objectivité.

Les plaintes ne sont pas rejetées sur la base de facteurs prédéterminés et chaque plainte est examinée selon ses caractéristiques individuelles. Il est possible que Patrimoine Manuvie communique avec vous dans le cadre de son enquête, afin de vous demander des renseignements supplémentaires nécessaires pour résoudre la plainte.

6. Notre réponse

Patrimoine Manuvie s'efforcera de terminer son enquête et de répondre de façon détaillée à votre plainte dans les 90 jours civils. Si Patrimoine Manuvie n'est pas en mesure de fournir une réponse dans les 90 jours civils, nous vous informerons des raisons de ce retard et nous vous donnerons une estimation de la date à laquelle notre réponse devrait vous parvenir.

7. Options disponibles si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse

Si après avoir suivi notre processus de résolution des plaintes, vous n'êtes toujours pas satisfait et que vous souhaitez poursuivre votre démarche, vous disposez de recours externes auprès de diverses organisations :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service libre, indépendant, informel et confidentiel de résolution impartiale des différends relatifs à l'investissement. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par les moyens suivants :

Par téléphone sans frais au 1 888 451-4519

Par télécopie au 1 888 422-2865

Par courriel à ombudsman@obsi.ca

Par la poste à :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI est l'organisme canadien d'autorégulation, qui surveille tous les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective du Canada, y compris Patrimoine Manuvie.

Si votre plainte concerne un compte de conseiller en placements ou de courtier en valeurs mobilières (auparavant réglementés par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières ou « OCRCVM »), vous pouvez déposer directement votre plainte auprès de l'OCRI :

En remplissant le **Formulaire sécurisé** en ligne

Par téléphone sans frais au 1 877 442-4322

Remplissez le **formulaire téléchargeable (pdf)** et envoyez-le par la poste au 121 King Street West, Suite 2000, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Par télécopie au 1 888 497-6172

Si votre plainte concerne un compte de représentant en épargne collective ou de courtier en épargne collective (auparavant réglementés par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels ou « ACCFM »), vous pouvez déposer votre plainte directement auprès de l'OCRI :

En remplissant le **formulaire pour transmettre une plainte en ligne**

Par téléphone sans frais au 1 888 466-6332

Par courriel complaints@ciro.ca

Par la poste au 121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Par télécopie au 416 361-9073

Pour en savoir plus, consultez le site www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte.

Arbitrage

Il existe deux organismes d'arbitrage indépendants pour les clients d'un conseiller en placements qui cherchent à résoudre une plainte. Chaque arbitre guide la procédure, examine le dossier présenté par chaque partie et rend une décision exécutoire. Les parties peuvent retenir les services d'un avocat et les arbitres de ce programme ont le pouvoir d'accorder jusqu'à 500 000 \$, plus les intérêts et les dépens. Veuillez communiquer avec ADR Chambers par téléphone sans frais au 1 800 856-5154 ou sur Internet à l'adresse www.adrchambers.com. Les résidents du Québec sont priés de communiquer avec le Centre Canadien d'Arbitrage Commercial par téléphone au 1 514 448-5980 ou sur Internet à l'adresse www.ccac-adr.org.

Pour les résidents du Québec

L'Autorité des marchés financiers (« AMF ») est l'organisme de réglementation du secteur des services financiers du Québec. Vous pouvez demander le transfert d'une copie de votre dossier de plainte à l'AMF une fois que notre processus de traitement des plaintes est terminé ou 90 jours après la réception de votre plainte par Patrimoine Manuvie. Vous pouvez communiquer avec l'AMF :

Par téléphone sans frais au 1 877 525-0337

Sur son site Web au <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

Poursuite en justice

Vous pouvez également poursuivre votre démarche de plainte en intentant une poursuite en justice dans votre province ou territoire de résidence. Veuillez noter que chaque province et chaque territoire a un délai limite pour intenter une poursuite en justice. Votre avocat peut vous conseiller au sujet de vos options et recours.