Patrimoine
Manuvie

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 : 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 : 855 716-5133
Télécopieur sans frais : 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.

Patrimoine
Manuvie

5. L'enquête sur votre plainte

Patrimoine Manuvie receuillera 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 888 451-4519
Par télécopie au 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 national d'autoréglementation qui supervise tous les courtiers en placements et en épargne collective au Canada, y compris Patrimoine Manuvie. Vous pouvez déposer directement votre plainte auprès de l'OCRI :

1. **En remplissant le formulaire sécurisé en ligne à l'adresse** https://www.ocri.ca/depot-dune-plainte-ou-dune-demande-de-renseignements-formulaire-securise
2. **En remplissant le formulaire de plainte à l'adresse** https://www.ocri.ca/media/1849/download?inline **et en l'envoyant par la poste au** 40 Temperance Street, Suite 2600, Toronto, ON M5H 0B4.
3. **Par télécopie au** 888 497-6172

Vous pouvez aussi appeler l'OCRI au numéro sans frais **877 442-4322** pour toute question sur le dépôt d'une plainte concernant un courtier en placement ou un conseiller travaillant pour un courtier en placement.

Pour en savoir en 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 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 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.

Manuvie, Manuvie & M stylisé, le M stylisé et Patrimoine Manuvie sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. Patrimoine Manuvie inc. est enregistré en tant que courtier en valeurs mobilières et en tant que courtier en épargne collective auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et est membre du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE). Veuillez consulter votre représentant pour savoir quelle société vous fournit chacun de vos produits et services.

MWI1730F 07/24 AODA