

# Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Gestion de patrimoine Manuvie Inc (« Gestion de 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 Gestion de 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 Gestion 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 Gestion de patrimoine Manuvie.

**Téléphonez-nous au :** 800 991-2121

**Écrivez-nous à :** [MLS\\_advisorservices@manulife.ca](mailto: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 Gestion de patrimoine Manuvie. Veuillez envoyer les renseignements de votre plainte par écrit à :

**Courriel :** [MLS\\_DCO@manulife.ca](mailto:MLS_DCO@manulife.ca)

### Par la poste :

Gestion de 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

**Si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec nous.**

**Pour les résidents du Québec :** Une plainte peut être valablement déposée en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Web de l'AMF: [lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte\\_formulaire-plainte-fr.pdf](http://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf)

### 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

Gestion de patrimoine Manuvie recueillera 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 Gestion de 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

Gestion de patrimoine Manuvie s'efforcera de terminer son enquête et de répondre de façon détaillée à votre plainte dans les 90 jours civils (60 jours pour les résidents du Québec). Si Gestion de patrimoine Manuvie n'est pas en mesure de fournir une réponse dans les l'échéancier ci-dessus; 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](mailto: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 Gestion de patrimoine Manuvie. Vous pouvez déposer directement votre plainte auprès de l'OCRI :

1. **En remplissant le formulaire sécurisé en ligne à l'adresse**  
[ocri.ca/depot-dune-plainte-ou-dune-demande-de-renseignements-formulaire-securise](https://ocri.ca/depot-dune-plainte-ou-dune-demande-de-renseignements-formulaire-securise)
2. **En remplissant le formulaire de plainte à l'adresse**  
[ocri.ca/media/1849/download?inline](https://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

[ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte](https://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 [adrchambers.com](https://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 [ccac-adr.org](https://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. Vous pouvez communiquer avec l'AMF :

**Par téléphone sans frais au 877 525-0337**

**Sur son site Web au [lautorite.qc.ca/grand-public](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.