

Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Placements Manuvie incorporée (« Placements Manuvie ») accorde la plus grande importance aux plaintes déposées par ses clients. Il nous incombe d'y donner suite promptement, adéquatement et avec le plus grand respect. Nous donnons à nos clients actuels et potentiels les moyens de formuler facilement leurs plaintes et nous nous efforçons de leur donner une réponse détaillée. Toutes les plaintes et les renseignements personnels recueillis oralement ou par écrit sont traités rapidement, de façon professionnelle et en toute confidentialité. Nos clients sont en droit de l'exiger.

Placements Manuvie s'engage à offrir des services et des produits de qualité qui aident les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées. Si un client, actuel ou potentiel, a des problèmes en ce qui concerne son compte ou son représentant, nous tenons à ce que la question soit traitée de façon impartiale et efficace. Pour favoriser la résolution rapide de tout problème, veuillez suivre les étapes ci-dessous.

1. Communiquez avec nous

Si vous avez une question d'ordre général ou un problème concernant votre compte ou votre représentant, communiquez avec ce dernier ou avec le siège social de Placements Manuvie.

La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement par votre représentant ou par un employé du centre d'appels de Placements Manuvie.

Téléphone : 1 800 991-2121

Courriel : MLS_advisorservices@manuvie.com

2. Adressez-vous au directeur de la succursale de votre représentant ou à un responsable du centre d'appels

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse de votre représentant ou de l'employé du centre d'appels, demandez à votre représentant les coordonnées du directeur de sa succursale, ou demandez à l'employé du centre d'appels les coordonnées de son supérieur et communiquez avec cette personne.

3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait

Si vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser au responsable des plaintes de Placements Manuvie. Veuillez lui faire parvenir une plainte écrite comprenant tous les renseignements pertinents.

Télécopie sans frais : 1 866 220-9030

Courriel : MLS_DCO@manuvie.com

Courrier postal :

Service de la conformité de Placements Manuvie

Responsable des plaintes

CP 1700 CSP Lakeshore West, Oakville, ON L6K 0G7

Téléphone sans frais : 1 800 991-2121 ext.282135

Rôle du responsable des plaintes

À la réception de la plainte d'un client actuel ou potentiel, ou d'une personne légalement autorisée à agir au nom du client actuel ou potentiel (« le plaignant »), le responsable des plaintes prend connaissance du dossier et veille à ce qu'un examen approfondi soit mené, afin de pouvoir formuler une réponse pertinente.

4. Notre réponse initiale

Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte par le responsable des plaintes, nous vous ferons parvenir par écrit un accusé de réception officiel, ainsi qu'une description des étapes suivantes et d'autres renseignements, notamment le nom de la personne chargée d'étudier le dossier.

5. Examen de la plainte

Dans la mesure du possible, Placements Manuvie cherchera à connaître les faits et à obtenir les renseignements et les documents pertinents, auprès des personnes en cause à Placements Manuvie ou ailleurs, et examinera la plainte objectivement. Aucune plainte ne sera rejetée sur la base de facteurs prédéterminés. Les plaintes seront plutôt examinées une à une, au cas par cas. Dans le cadre de l'examen du dossier, Manuvie peut communiquer avec vous pour obtenir les précisions requises en vue du règlement de la plainte.

6. Notre décision

Placements Manuvie tentera de terminer l'étude de la plainte et de vous faire parvenir une réponse détaillée dans un délai de 90 jours. Si Placements Manuvie n'est pas en mesure de vous répondre dans un délai de 90 jours, nous vous communiquerons les raisons de ce retard et la date approximative à laquelle nous croyons être en mesure de vous répondre.

7. Autres options si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Si, après ces démarches, votre problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez avoir recours aux organismes de défense des consommateurs suivants:

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

L'OSBI offre un service gratuit, impartial, informel et confidentiel de résolution des différends relatifs aux placements. Vous trouverez ci-après les coordonnées de l'OSBI.

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519

Télécopie sans frais : 1 888 422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Courrier postal :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401 Bay Street, Suite 1505, P.O. Box 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »)

L'OCRCVM régit tous les courtiers en valeurs mobilières au Canada, y compris Placements Manuvie. Vous trouverez ci-après les coordonnées de l'OCRCVM.

Téléphone sans frais : 1 877 442-4322

Site Web : www.ocrcvm.ca/investors/makingacomplaint

Arbitrage

L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants, qui servent les clients de ses sociétés membres, dont Placements Manuvie. L'arbitre dirige le processus, examine la version de chaque partie et en arrive à 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. Vous pouvez communiquer avec l'organisme ADR Chambers au numéro sans frais 1 800 856-5154, ou visiter son site Web, à l'adresse www.adrchambers.com. Les résidents du Québec doivent s'adresser au Centre canadien d'arbitrage commercial, au numéro sans frais 1 877 909-3794, ou visiter le site Web de l'organisme, à l'adresse www.ccac-adr.org.

Résidents du Québec

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») est l'organisme de réglementation du secteur financier. Vous pouvez demander que votre dossier soit transmis à l'AMF à la fin du processus de résolution des plaintes ou 90 jours après la réception de votre plainte par Placements Manuvie. Vous trouverez ci-après les coordonnées de l'AMF.

Téléphone sans frais : 1 877 525-0337

Courriel : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

Site Web : www.lautorite.qc.ca

Recours en justice

Vous pouvez aussi tenter une poursuite en justice dans votre province ou territoire de résidence. Veuillez toutefois noter que chaque province ou territoire prévoit un délai maximal pour le dépôt de la poursuite. Votre conseiller juridique pourra vous informer des options qui s'offrent à vous et des recours possibles.