

Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes

Gestion privée 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 gestionnaire de portefeuille, nous voulons nous assurer que ces préoccupations seront traitées de manière équitable et efficace.

À Gestion privée 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 privée Manuvie ou avec votre gestionnaire de portefeuille.

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

Appelez-nous au : 800 991-2121

Écrivez-nous à : MLS_Advisorservices@manulife.ca

2 Communiquez avec votre gestionnaire de portefeuille ou l'équipe de service à la clientèle

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse que vous avez reçue de l'un de nos représentants du centre d'appels, demandez à votre gestionnaire de portefeuille les coordonnées du responsable de Gestion privée Manuvie ou du gestionnaire de la personne à qui vous avez parlé dans notre centre d'appels, afin que vous puissiez les contacter directement.

3 Toujours insatisfait?

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

Télécopieur sans frais : 866 220-9030

Courriel : MLS_DCO@manulife.ca

Par la poste :

Gestion privée Manuvie, Service de la conformité

À l'attention de : Responsable des plaintes désigné

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

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'Autorité des marchés financiers](#).

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 privée 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 privée 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 privée 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 privée Manuvie n'est pas en mesure de fournir une réponse dans les échéanciers 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

Par la poste à :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8
Toronto, ON M5H 3R3

- **Arbitrage**

Il existe deux organismes d'arbitrage indépendants pour les clients d'un gestionnaire de portefeuille 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. 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.

- **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

- **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.