

Traitement des plaintes

Le texte qui suit énonce les règles et pratiques de Placements Manuvie Services d'investissement inc. (" Placements Manuvie ") visant à assurer le traitement juste et rapide des plaintes.

Le texte qui suit énonce les règles et pratiques de Placements Manuvie incorporée (" Placements Manuvie ") visant à assurer le traitement juste et rapide des plaintes.

- (a) une déclaration écrite, y compris par voie de messagerie électronique, provenant d'un client, ou d'une personne autorisée à agir en son nom, ou d'un client éventuel concernant des questions qui sont survenues alors que le représentant était un représentant inscrit de Placements Manuvie;
- (b) une déclaration écrite ou verbale provenant d'une personne alléguant :
 - i. le vol, la fraude, le détournement de fonds ou de titres, le faux, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours, les opérations d'initié, l'information fausse ou trompeuse ou les opérations non autorisées;
 - ii. des activités reliées aux valeurs mobilières extérieures à Placements Manuvie;
 - iii. un cumul de fonctions non déclarées extérieures à Placements Manuvie;
 - iv. des opérations financières personnelles avec un client;
- (c) une autre déclaration verbale de grief provenant d'un client dont la nature et la gravité nécessiteront, selon le jugement professionnel du personnel de surveillance de Placements Manuvie traitant la plainte, la même attention que celle d'une plainte écrite.

Les plaintes doivent être transmises à :

Placements Manuvie incorporée
1375 Kerns Road
P.O. Box 5083
Burlington (Ontario) L7R 0A8
Directeur, Services des plaintes et des enquêtes réglementaires
Téléphone : 1 888 487-1655, poste 283385
Adresse électronique : Compliance@placementsmanuvie.ca

Placements Manuvie a établi le processus suivant afin de garantir un traitement équitable des plaintes.

1. À la réception d'une plainte écrite ou d'une déclaration verbale, la plainte qui porte sur le " service " ¹ peut être traitée directement par le directeur de succursale de Placements Manuvie en cause. Le personnel compétent de la conformité traite de l'ensemble des plaintes portant sur les " valeurs mobilières " ². Les directeurs de succursale ou le directeur de l'exploitation traitent de l'ensemble des plaintes portant sur le service.
2. À la réception d'une déclaration verbale, si la plainte porte sur les " valeurs mobilières ", Placements Manuvie demandera au client ou à la personne physique (ou à la personne autorisée à agir au nom du client ou de la personne physique) de lui fournir par écrit les détails de la plainte. La demande de Placements Manuvie relative à la plainte écrite peut être formulée par écrit ou verbalement. Lorsque les déclarations verbales sont couvertes par les points b) et c) de la définition de " plainte " ci-dessus, elles feront l'objet d'un examen interne par Placements Manuvie conformément au processus établi ci-après, et ce, avant que Placements Manuvie ne reçoive une plainte écrite.
3. À la réception d'une plainte écrite ou d'une déclaration verbale de grief visée par les points b) et c) de la définition de " plainte " ci-dessus, le Service de la conformité de Placements Manuvie i) inscrira immédiatement la plainte au registre des plaintes et ii) enverra dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte écrite une lettre de réponse initiale selon la forme ci-jointe à l'annexe A.
4. Placements Manuvie avisera le représentant de Placements Manuvie et le directeur de succursale en cause de la plainte et, selon le cas et si possible, demandera que lui soit remis les renseignements et les documents s'y rapportant. Le Service de la conformité de Placements Manuvie avisera la haute direction de la plainte lorsque celle-ci comprend des allégations d'inconduite grave ou constitue une poursuite.

¹ 1 Les plaintes portant sur le " service " sont celles qui touchent les questions de service à la clientèle et qui ne font pas l'objet :

- (i) i) d'une législation ni d'une loi sur les valeurs mobilières ou sur les contrats de change d'un territoire canadien ou étranger;
- (ii) ii) des règlements administratifs, des règles, des règlements, des décisions ni des politiques d'un organisme de réglementation ou d'un organisme d'autoréglementation en matière de valeurs mobilières ou de services financiers d'un territoire canadien ou étranger.

² 2 Les plaintes portant sur les " valeurs mobilières " sont celles qui touchent :

- (i) i) les questions liées aux valeurs mobilières ou aux contrats de change;
- (ii) ii) les questions liées au traitement des comptes des clients ou des relations avec les clients;
- (iii) iii) les questions qui font l'objet d'une législation ou d'une loi sur les valeurs mobilières ou sur les contrats de change d'un territoire canadien ou étranger;
- (iv) iv) les questions qui font l'objet des règlements administratifs, des règles, des règlements, des décisions ou des politiques d'un organisme de réglementation ou d'un organisme d'autoréglementation en matière de valeurs mobilières ou de services financiers d'un territoire canadien ou étranger.

5. Le Service de la conformité de Placements Manuvie entamera son enquête et son analyse des allégations formulées dans la plainte en vue de donner au client ou à la personne physique une réponse au fond, et ce, dans les 90 jours qui suivent la réception de la plainte écrite. Quant à l'enquête et à l'analyse, le Service de la conformité de Placements Manuvie recueillera les faits, les renseignements et les documents, le cas échéant, auprès des sources applicables ou disponibles au sein de Placements Manuvie ou ailleurs et évaluera objectivement la plainte. Les plaintes ne seront pas rejetées en fonction de facteurs prédéterminés, mais chaque plainte sera plutôt évaluée individuellement au fond. Pour recueillir les faits, Placements Manuvie peut communiquer avec le client ou la personne physique afin de lui demander des renseignements supplémentaires dans le cadre du règlement de la plainte.
6. Si l'enquête et l'analyse des allégations formulées dans la plainte durent plus de 6 mois (par exemple, lorsque Placements Manuvie demande des renseignements supplémentaires et que ceux-ci ne lui sont pas remis dans un délai raisonnable ou lorsque la recherche des faits est étendue, ou encore, en cas d'autre analyse approfondie, notamment sur le plan juridique), le Service de la conformité de Placements Manuvie communiquera avec le client ou la personne physique afin de l'aviser du statut de l'enquête, de la cause du retard et de la meilleure estimation du temps requis pour lui transmettre la réponse au fond.
7. La réponse au fond sera rédigée après la conclusion de l'enquête. Selon la nature du prétendu grief, le directeur principal national, Contrôle de la conformité, le chef du Contrôle de la conformité ou l'avocate en chef de Placements Manuvie révisera la réponse proposée.
8. Chaque réponse au fond comprendra les grandes lignes de la plainte et la décision de Placements Manuvie à cet effet, y compris les motifs de la décision. Chaque réponse au fond comprendra également le paragraphe suivant :

«Nous vous rappelons que si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez exercer d'autres recours, notamment : i) faire une demande d'arbitrage; ii) soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement qui examinera les plaintes qui lui sont soumises dans les six mois de la date de la présente lettre; iii) déposer une plainte auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »); iv) demander à ce que le dossier relatif à votre plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (« AMF »); ou v) retenir les services d'un avocat pour vous aider dans les démarches relatives à votre plainte. Conformément aux règlements de l'OCRCVM, nous incluons une brochure intitulée *Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'OCRCVM* (un exemplaire de cette brochure vous a d'ailleurs été envoyé avec notre lettre datée du **[insérer la date de l'accusé de réception]**).»

9. La réponse au fond de Placements Manuvie sera envoyée au client par la poste ordinaire ou, dans certains cas, par service de messagerie. Placements Manuvie continuera de faire preuve d'initiative pour répondre aux communications supplémentaires du client ou de la personne physique de façon appropriée et en temps opportun jusqu'à ce qu'elle juge, selon son jugement professionnel, qu'aucune action supplémentaire n'est requise.

Annexe A**[EN-TÊTE DE PLACEMENTS MANUVIE INCORPORÉE]****Date****Nom du client****Adresse**

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre plainte reçue à nos bureaux le **[insérer la date]**. L'étude de votre plainte a été confiée au responsable du traitement des plaintes au sein de notre entreprise. Vous pouvez communiquer, au besoin, avec **[insérer la nom]**, au 1-888-487-1655, ext. 283385 or Compliance@manulifesecurities.ca.

AVIS

Conformément à notre politique de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre réponse finale concernant votre plainte dans les 90 jours suivants. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Nous désirons aussi vous informer que si vous n'êtes pas satisfait de l'examen que nous ferons de votre plainte ou du résultat de cet examen, vous pourrez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Pour ce faire, vous devez attendre l'expiration du délai fixé pour l'obtention de notre réponse finale de 90 jours sans toutefois dépasser une période d'un an de la date de réception de cette lettre.

À la suite du transfert de votre dossier à l'AMF, celle-ci procédera à son examen et pourra recommander la médiation si elle le juge opportun et si les parties intéressées y consentent. Nous vous rappelons que la médiation est un processus de résolution à l'amiable dans le cadre duquel un médiateur intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant.

À titre de renseignement, veuillez trouver ci-joint un document intitulé Traitement des plaintes, qui décrit le processus interne de Placements Manuvie appliqué au traitement des plaintes.

Conformément aux règlements de l'OCRCVM, nous incluons une brochure intitulée Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'OCRCVM.

Veuillez agréer, Monsieur, nos sincères salutations.

Nom

Directeur, Services des plaintes et des enquêtes réglementaires

p. j.