

Rapport annuel 2024 du BRDC

Bureau de règlement des
différends avec les clients



Rôle du Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC)

À la Banque Manuvie, tout comme au sein de la Fiducie Manuvie, sa filiale, nous accordons une grande importance à la résolution des plaintes déposées par nos clients et estimons qu'il nous incombe d'y donner suite promptement, adéquatement et dans le plus grand respect. Le BRDC est le dernier palier interne du processus de règlement des plaintes de la Banque Manuvie. Il offre à nos clients la possibilité de demander un examen plus approfondi de leur dossier, après que l'équipe Priorité client a rendu sa décision par écrit au terme de son enquête, et de porter en appel les conclusions de celle-ci.

Le mandat principal du BRDC est d'examiner les plaintes non résolues au moyen d'un processus de résolution des différends crédible, juste, transparent et accessible. Nous mettons tout en œuvre pour traiter et résoudre chaque plainte dans les meilleurs délais. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis, oralement ou par écrit, sont traités promptement, de façon équitable et professionnelle, et en toute confidentialité. Si malgré tout le processus de résolution dure plus de 56 jours à compter de la date où la plainte a été déposée (étape 1), ou encore si vous êtes insatisfait de la manière dont le BRDC a tranché et souhaitez poursuivre vos démarches, vous pouvez exercer un recours externe (étape 5).

Certains domaines ne relèvent pas du mandat du BRDC, entre autres, les questions de politique générale portant sur les taux d'intérêt, les frais de service et les décisions en matière de crédit et de gestion des risques, de même que les questions qui font l'objet d'un litige ou au sujet desquelles les procédures ont pris fin.

Pour en savoir plus, consultez notre site Web à l'adresse <https://www.banquemanuvie.ca/soutien/communiquez-avec-nous/reenseignements-generaux/regler-une-plainte.html>



Étape 1 Aller à la source du problème
Communiquez avec votre conseiller ou adressez-vous à notre Centre de service à la clientèle.



Étape 2 Communiquer avec la direction
Demandez à parler au directeur responsable.



Étape 3 Demander un examen plus approfondi
Transmettez votre dossier à l'équipe Priorité client.



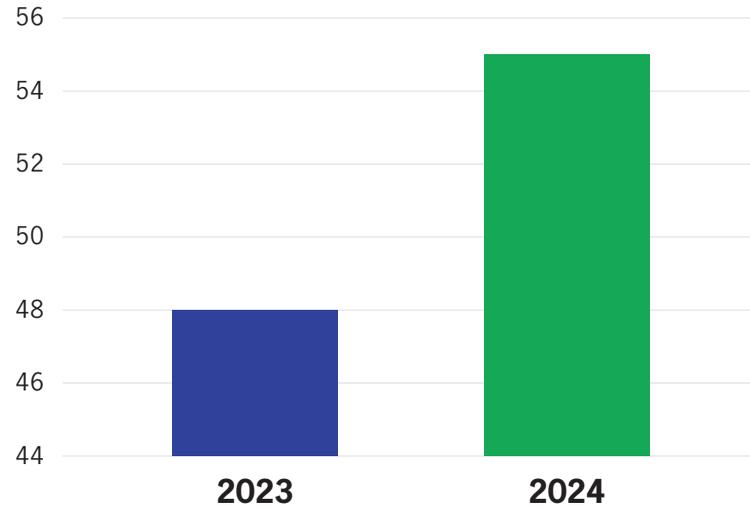
Étape 4 S'adresser au Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC)
Si l'équipe Priorité client n'est pas en mesure de résoudre votre problème à votre satisfaction, écrivez au BRDC.



Étape 5 Recours externe
Transmettez votre dossier à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Revue de l'année 2024

Plaintes reçues et examinées par le BRDC

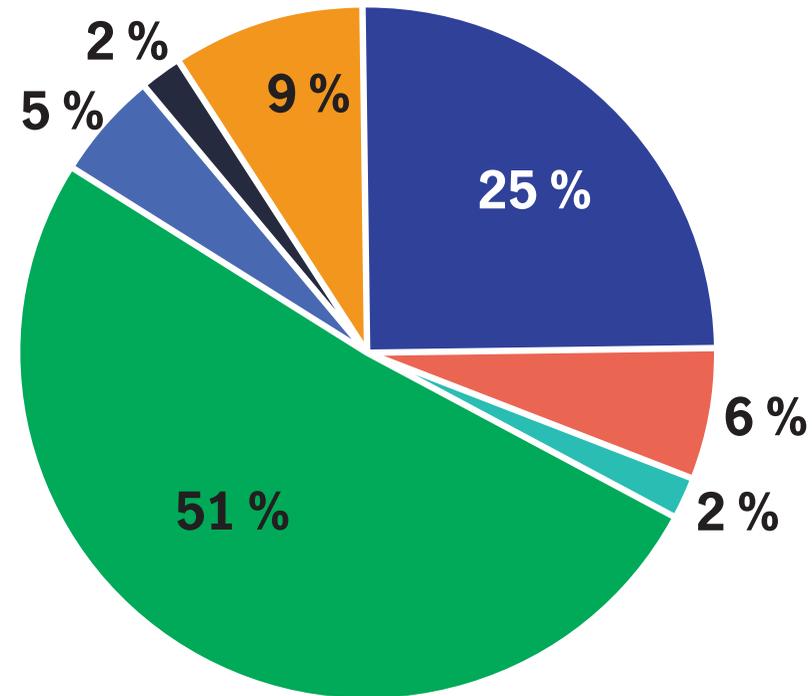


En 2024, le BRDC a reçu un total de 135 plaintes.

Parmi celles-ci, 64 ont été redirigées vers les secteurs d'activité appropriés, car les étapes préalables de notre processus de traitement des plaintes n'avaient pas été suivies. En outre, 16 plaintes nous sont parvenues après avoir été soumises à l'organisme externe de traitement des plaintes, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Le BRDC a procédé au traitement des 55 autres plaintes, ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport aux dossiers étudiés en 2023.

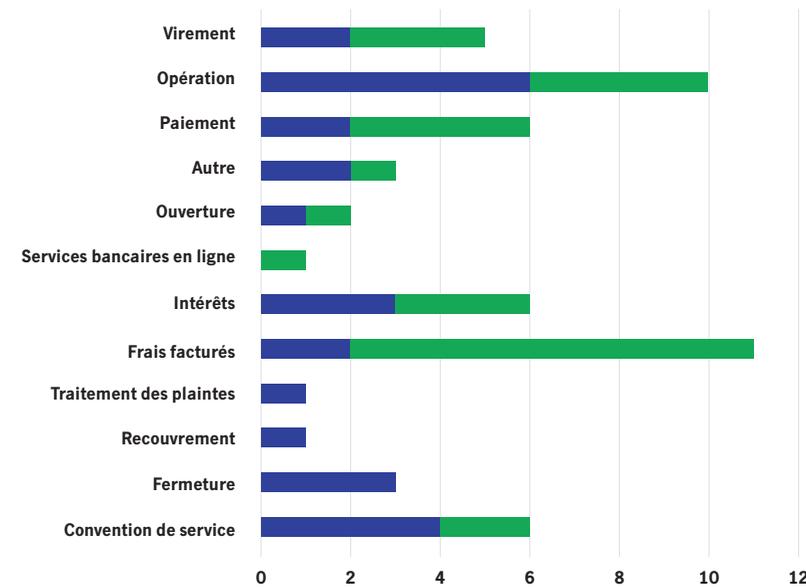
Plaintes, réparties selon le produit auquel elles se rapportent



Délai de traitement

Le délai moyen d'examen des dossiers par le BRDC, de la réception de la plainte initiale à la transmission d'une réponse écrite, était de **23 jours**.

Nature des plaintes

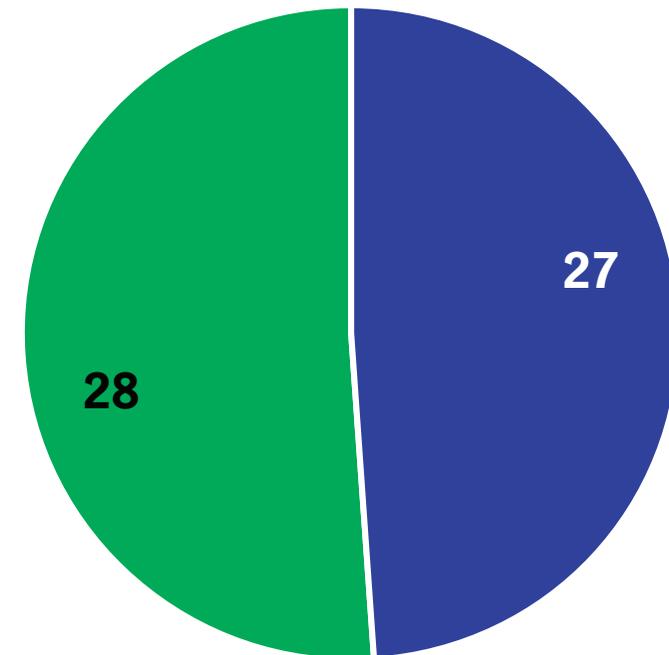


■ Dossiers fermés ■ Dossiers réglés

Le délai moyen nécessaire à l'examen de ces plaintes, à compter du jour qui suit leur réception par le BRDC, était de 77 jours, 45 % d'entre elles étant traitées dans un délai de 56 jours.

Le délai moyen d'examen des plaintes par le BRDC a augmenté puisque 25 % des clients ont fait appel au BRDC entre 1 et 8 mois après avoir reçu la réponse de l'équipe Priorité client.

Plaintes reçues et examinées par le BRDC, réparties selon le dénouement



■ **Dossiers fermés** : une banque peut fermer une plainte si elle est incapable de la régler à la satisfaction de la personne qui l'a déposée.

■ **Dossiers réglés** : une banque peut régler une plainte à la satisfaction de la personne qui l'a présentée.