



PROCESSUS DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS RELATIFS AUX RÉGIMES DE RETRAITE

CONTEXTE :

En tant qu'administrateur quotidien d'onze régimes de retraite représentant environ 114 000 participants issus du secteur public provincial, du secteur de l'éducation, des autorités de santé provinciales, des organismes de la Couronne et d'autres organisations quasi-publiques, Vestcor s'efforce de fournir à ces participants un service de la plus haute qualité possible en tout temps. Malgré cette approche, nous reconnaissons que, dans les différentes interactions que nous avons avec ces participants, il peut y avoir des cas où des plaintes surviennent et nécessitent un examen plus approfondi.

Afin de remplir notre responsabilité de fournir un service client exceptionnel tout en respectant les règles et réglementations applicables aux régimes de retraite que nous administrons, nous avons mis en place ce processus de résolution des différends relatifs aux régimes de retraite pour ces participants.

La supervision des services de Vestcor est assurée par notre conseil d'administration indépendant, nommé par notre propriétaire, la Société Vestcor.

Des informations relatives à ces entités sont disponibles sur le site web suivant :
[Notre organisation | Vestcor](#)

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (*FCNB*) est responsable de veiller à ce que les régimes de retraite enregistrés au Nouveau-Brunswick respectent les exigences légales de la *Loi sur les prestations de retraite*; cette législation vise à protéger les intérêts des participants des régimes de retraite du Nouveau-Brunswick en établissant des normes minimales pour ceux-ci. Des informations relatives à la *FCNB* sont disponibles sur le site Web suivant :

[Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick \(FCNB\)](#)

PORTÉE :

Ce processus s'applique à toutes les réclamations liées aux régimes de retraite* formulées par tout participant actif, inactif, ayant des droits acquis différés et retraité des régimes de retraite administrés par Vestcor (le « participant du régime de retraite »).

Une réclamation est une expression verbale ou écrite, par un participant d'un régime de retraite indiquant qu'une question liée à son régime de retraite le concernant est insatisfaisante ou inacceptable. Notre objectif est de traiter toutes les réclamations de manière impartiale, efficace et dans le respect de la confidentialité de la personne.

* Toute réclamation liée au Régime de retraite des employés à temps partiel et saisonniers du gouvernement du Nouveau-Brunswick (Régime PT&S) doit être adressée à Manulife au 1-877-666-2764.

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES LITIGES :

Le processus ci-dessous détaille les étapes qu'un participant d'un régime de retraite devrait suivre s'il a une préoccupation concernant son régime de retraite. À chaque étape du processus, il est utile d'inclure les informations suivantes :

- la raison de la soumission du participant du régime de retraite et l'action qu'il souhaite entreprendre pour résoudre le problème,
- tous les faits et documents pertinents qui soutiennent le résultat que le participant du régime de retraite cherche à obtenir.

Il est important que les plaintes soient soumises dès que possible afin de permettre une résolution rapide. Bien que le problème ne puisse pas être résolu immédiatement, le participant du régime de retraite peut s'attendre à recevoir un accusé de réception de sa plainte dans un délai d'un jour ouvrable après sa soumission.

ÉTAPE 1 : ÉQUIPE DES SERVICES AUX MEMBRES DE VESTCOR

Les participants du régime de retraite sont encouragés à résoudre leur plainte en contactant d'abord un analyste des services aux membres de Vestcor. Notre personnel s'engage à trouver des solutions satisfaisantes dans le cadre des paramètres applicables au régime de retraite concerné et à la législation en vigueur.

Si le participant du régime de retraite n'est pas satisfait de la solution proposée par l'analyste, il peut demander à ce que son problème soit porté à l'attention du gestionnaire des services aux membres de Vestcor; ce gestionnaire examinera les détails du dossier et déterminera s'il existe des informations supplémentaires qui n'ont pas été prises en compte lors de la résolution initiale.

ÉTAPE 2 : ÉQUIPE DE LA POLITIQUE DES PENSIONS

L'étape 2 du processus peut être déclenchée :

- si le participant du régime de retraite n'est pas satisfait de la résolution à l'étape 1 et en informe Vestcor par écrit,
- si l'équipe des Services aux membres de Vestcor identifie des circonstances particulières ou des recherches supplémentaires nécessaires concernant le dossier du participant, ce qui nécessite une évolution vers l'étape 2.

L'équipe de la politique des pensions est, entre autres responsabilités, chargée de l'examen des dossiers de retraite nécessitant une enquête approfondie afin de garantir le respect des dispositions applicables du régime de retraite et des exigences réglementaires (par exemple, les exigences prévues par la *Loi sur les prestations de pension*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*).

L'équipe de la politique des pensions enquêtera sur la plainte et fournira une réponse écrite au participant du régime de retraite dans un délai de 30 jours. Pendant ce temps, l'équipe de politique des pensions peut consulter des ressources externes pertinentes pour obtenir de l'aide; ces entités peuvent inclure l'actuaire du régime de retraite concerné, les organismes de régulation et les services juridiques.

ÉTAPE 3 : CHEF DES RÉGIMES DE RETRAITE ET DES AVANTAGES SOCIAUX

L'étape 3 du processus peut être déclenchée :

- si le participant du régime de retraite n'est pas satisfait de la résolution de l'étape 2 et en informe Vestcor par écrit,
- si l'équipe de la politique des pensions estime nécessaire de passer à l'étape 3.

La chef des régimes de retraite et des avantages sociaux est responsable de la supervision des opérations quotidiennes des régimes de retraite administrés par Vestcor. La chef des régimes de retraite et des avantages sociaux enquêtera sur la plainte et fournira une réponse écrite au participant du régime de retraite dans un délai de 30 jours. Pendant ce temps, la chef des régimes de retraite et des avantages sociaux peut consulter des ressources externes appropriées pour obtenir de l'aide; ces entités peuvent inclure l'actuaire du régime de retraite concerné, les organismes de réglementation et les services juridiques.

ÉTAPE 4 : AUTORITÉ DE RÉGULATION DES RÉGIMES DE RETRAITE APPLICABLE

L'étape 4 du processus peut être déclenchée :

- si le participant du régime de retraite n'est pas satisfait de la résolution de l'étape 3 et en informe Vestcor par écrit,
- si la chef des régimes de retraite et des avantages sociaux juge nécessaire de passer à l'étape 4.

Les autorités de régulation des régimes de retraite applicables que Vestcor administre sont indiquées dans le tableau suivant :

RÉGIME DE RETRAITE	AUTORITÉ DE RÉGULATION
<ul style="list-style-type: none">• Régime de retraite dans les services publics du Nouveau-Brunswick (RRSPNB)	Conseil des fiduciaires du RRSPNB
<ul style="list-style-type: none">• Régime de pension des enseignants du Nouveau-Brunswick (RPENB)	Conseil des fiduciaires du RPENB
<ul style="list-style-type: none">• Régime à risques partagés de certains employés syndiqués des hôpitaux du Nouveau-Brunswick (Régime de retraite de CES)	Conseil des fiduciaires du Régime de retraite de CES
<ul style="list-style-type: none">• Régime à risques partagés des employés des hôpitaux du Nouveau-Brunswick, membres du SFCP (RRP des hôpitaux du SFCP)	Conseil des fiduciaires du RRP des hôpitaux du SFCP
<ul style="list-style-type: none">• Régime de pension à l'intention du groupe manœuvres, hommes de métier et de services des districts scolaires du Nouveau-Brunswick• Régime de pension des employés à temps plein des districts scolaires du Nouveau-Brunswick, membres de la section locale 2745 du SFCP (Régime de pension du SFCP, section locale 2745)• <i>Loi sur la pension des députés (LPD)</i>• <i>Loi sur la pension de retraite des députés (LPRD)</i>• <i>Loi sur la pension des juges de la Cour provinciale (LPJCP)</i>• <i>Loi sur la Cour provinciale (LCP)</i>	Finances et Conseil du Trésor (gouvernement du Nouveau-Brunswick)

L'autorité de gouvernance compétente est responsable de la gouvernance générale et de l'administration du régime de retraite en question. Lorsque la question est soumise à l'autorité de gouvernance par Vestcor, celle-ci veillera à ce que la plainte soit étudiée comme requis et que le participant du régime de retraite reçoive une réponse écrite dans un délai de 30 jours. Pendant ce temps, l'autorité de gouvernance peut consulter, ou demander à Vestcor de consulter, des ressources externes compétentes pour obtenir de l'aide; ces entités peuvent inclure l'actuaire du régime de retraite concerné, les organismes de réglementation et les services juridiques.

Si le participant du régime de retraite n'est toujours pas satisfait de la résolution fournie par l'autorité de gouvernance, il peut porter la plainte devant la *FCNB*.

CONFIDENTIALITÉ :

Vestcor comprend l'importance de protéger la vie privée et la confidentialité des participants des régimes de retraite que nous administrons. À ce titre, toutes les plaintes sont traitées avec une stricte confidentialité, et seules les informations pertinentes sont divulguées sur une base strictement nécessaire. Vestcor tient un registre des plaintes et de leur résolution afin de garantir la cohérence de nos pratiques et d'aider à identifier les domaines où nos services peuvent être améliorés.

CONCLUSION :

Vestcor accueille tous les commentaires des participants des régimes de retraite afin d'améliorer nos services. En établissant ce protocole, notre objectif est de fournir aux participants du régime de retraite un processus clair et transparent pour traiter leurs plaintes. Bien que le résultat final de ce processus ne puisse pas toujours être à la satisfaction complète du participant du régime, celui-ci peut être assuré que ses préoccupations ont été entendues et traitées avec la meilleure solution disponible pour lui.

COORDONNÉES

Équipe de Services aux membres de Vestcor (Étape 1)



Téléphone

Sans frais 1-800-561-4012
Région de Fredericton 506-453-2296



Courriel

info@vestcor.org



Télécopieur

506-457-7388



Courrier

Vestcor, CP 6000, Fredericton (NB) E3B 5H1

Équipe de la politique des pensions (Étape 2)



Courriel

pensionpolicy@vestcor.org



Télécopieur

506-457-7388



Courrier

Vestcor (Politique des pensions), CP 6000,
Fredericton (NB) E3B 5H1

Chef des régimes de retraite et des avantages sociaux (Étape 3)



Courriel

marilyn.mcconnell@vestcor.org



Télécopieur

506-457-7388



Courrier

Chef des régimes de retraite et des avantages sociaux, Vestcor, CP 6000, Fredericton (NB) E3B 5H1

Commission des services financiers et des services de consommateurs du Nouveau-Brunswick (FCNB)



Téléphone

Sans frais 1-866-933-2222



Courriel

info@fcnb.ca



Courrier

Commission des services financiers et des services de consommateurs du Nouveau-Brunswick (FCNB), 225, rue King, bureau 200, Fredericton (NB) E3B 1E1