

**COUR DU QUÉBEC**  
« Division des petites créances »

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
« Chambre civile »

N° : 500-32-724061-249

DATE : 15 janvier 2026

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.**

---

**OLINDO MARANDOLA**

Partie demanderesse  
c.

**MANULIFE INVESTMENTS**

Partie défenderesse

---

**JUGEMENT**

---

[1] La Partie demanderesse, Olindo Marandola (**Marandola**), réclame de la Partie défenderesse, Manulife Investment (**Manulife**) 13 360,53 \$ en dommages.

[2] Marandola soutient que suite au transfert dans un compte bancaire en 2022, une somme 12 160,53 \$ et intérêts avait été débitée de son compte par Manulife lors d'un versement à son institution bancaire T angerine.

[3] Après s'être enquis auprès des représentants de la défenderesse, on lui aurait expliqué que le montant était dû à une perte boursière du fait de la fluctuation du marché boursier.

[4] Celui-ci adresse une mise en demeure le 17 avril 2024 réclamant 13 360,53 \$,

soit 12 160,53 \$ plus intérêts, avec la mention suivante<sup>1</sup> :

In April 2022, / wanted to transfer an amount of my RRSP money in my account every month and a Manulife agent named Kimberley, told me that there would be a monthly \$25.00 fee. I asked why / needed to pay fees and was told that it was a Manulife procedure. I told her that I was not interested or comfortable paying any fees. I then asked her what would be my fees if I transfer my funds to another institution. She replied that the fees would be \$100.00. I asked her what / would need to do to transfer my fees and she said that a form had to be signed and sent back to her. This was done and/ continued with the process of deciding on which institution I needed to transfer the money to. I decided to choose Tangerine and when the amount was transferred between the dates of May 13 to May 14, 2022, I noticed that the total amount was not the same and that \$12,160.53 was missing.

[5] Différentes communications eurent lieu entre les parties<sup>2</sup>, mais sans résultat, aucun.

[6] Des états et renseignements sur le régime enregistré d'épargne retraite furent aussi adressés au Demandeur par Manulife avec explications au soutien<sup>3</sup> où l'on peut voir la mention suivante :

Date : Wed., 10 Aug 2022 at 15 :39

Subject : RE: Manulife File 20130730

[...]

As per the attached statement of Jan-May 2022 statement – pages 4& 5:

***Rajustement de la valeur marchande (RVM)***

[...]

[7] À la suite d'une plainte adressée à l'ombudsman par le Demandeur, Mme Shari Loney, consultante, répondit par le biais d'une missive le 16 septembre 2022<sup>4</sup> :

To ensure fair and complete consideration was given to this matter, we conducted a further review on the documentation on file. We also conferred with parties and departments involved in this case. We found no grounds to a different conclusion

---

<sup>1</sup> Pièce P-1.

<sup>2</sup> Pièces P-2, P-3 et P-4.

<sup>3</sup> Pièce P-4.

<sup>4</sup> Pièce P-5.

Manulife's records show when your 2-year term Guaranteed Investment Account (GIA) matured, you selected a new 5-year term GIA that would mature in 2027. Information posted on the VIP Room website states:

*Registered retirement savings plan*

*Guaranteed Term Funds may be subject to a market value adjustment when withdrawn prior to maturity; the amount withdrawn may therefore be different than the amount invested.*

*Should you hold guaranteed term funds, you may refer to the Schedule of Maturities for more details.*

*2022/03/02 Interfund Transfers \$ 24,767.64*

Additional information in the VIP Room states:

*When you make a withdrawal from a GIA, or transfer a GIA out of the Manulife Personal Plan to another financial institution, you will receive the lesser of:*

*The current value of the GIA with any interest you've earned; or*

*The market value adjusted to reflect both interest rate movement and shortened period of investments.*

Since you transferred your money out of Manulife effective May 13, 2022, prior to the maturity of your GIA, MVA does apply. Manulife is not prepared to reimburse the charge as you have requested.

With this review, we are satisfied your concerns have received due consideration and that all steps of Manulife's Customer Satisfaction and Complaint Resolution have been completed. The written response from the Ombuds Office is considered Manulife's final position.

As we close our file, we must advise you that, external recourse is available to you should you remain dissatisfied and wish to pursue the matter further.

[8] Le Demandeur fait aussi référence à un historique de transaction qui fut adressé le 16 avril 2024<sup>5</sup> à Group Savings and Retirement, VIP Room, où l'on peut voir la mention *Manulife 5 Years Guaranty Interests Account, Certificate N° 060922, Register Retirement Saving Plan*.

Taxes are withheld when funds are cashed out of a registered plan, not withstanding special federal programs. When applicable, the amounts displayed are federal, followed by provincial taxes

---

<sup>5</sup> Pièce P-6.

Fees may be incurred when funds are withdrawn leading to a discrepancy in the data displayed.

[9] Une deuxième mise en demeure fut aussi adressée le 5 août 2024 faisant référence à une conversation avec une dame nommée Angela le 6 juin 2024 requérant une information spécifique, à l'effet qu'il était dans un « Guaranty Investments Account » et non un « Guaranty Interests Account », réclamant le remboursement d'une perte additionnelle de 675,46 \$<sup>6</sup>.

[10] Manulife conteste la Demande.

[11] Celle-ci confirme que le Demandeur détenait un compte REER collectif [1] auprès d'icelle (pièce P-1) et que le 2 mars 2022, après avoir pris sa retraite, ses fonds furent investis dans un REER personnel [2]<sup>7</sup>.

[12] Ses fonds du compte [...] furent investis dans un compte à intérêt garanti pour une durée de cinq ans. Fait important à souligner, le rendement est garanti seulement si ce compte est conservé jusqu'à échéance, en l'occurrence jusqu'en mars 2027.

[13] Tel qu'indiqué sur les relevés<sup>8</sup> ainsi que sur l'information disponible en ligne sur leur site Web aussi accessible au Demandeur et de surcroît dûment mentionné verbalement au téléphone le 2 mars 2022, un retrait ou un transfert d'un compte à intérêt garanti peut donner lieu à un rajustement de la valeur marchande (RVM) :

#### **Vérification de votre relevé**

Veillez examiner votre relevé attentivement pour vérifier s'il y a des erreurs, des omissions ou des renseignements qui ne correspondent pas à l'information ou aux directives que vous avez fournies à Manuvie. En cas de renseignements inexacts ou manquants, vous devez aviser Manuvie par écrit dans les 60 jours suivant la date du présent relevé. Manuvie ne peut être tenue responsable de toute erreur ou omission dont elle n'a pas été avisée au cours de cette période. Si vos coordonnées ont changées, vous êtes tenus d'aviser votre administrateur de régime et Manuvie aussitôt que possible. De plus, il vous appartient de vérifier la désignation de bénéficiaire indiquée sur le présent relevé pour vous assurer qu'elle reflète fidèlement vos intentions actuelles. Si vous souhaitez modifier votre désignation de bénéficiaire, vous pouvez en faire la demande par écrit auprès de Manuvie. S'il s'agit d'un bénéficiaire irrévocable, le consentement écrit de ce dernier est requis pour toute modification ayant une incidence sur ses droits. Manuvie a tout mis en œuvre afin d'assurer l'exactitude des renseignements contenus dans votre relevé. Elle se réserve toutefois le droit de corriger toute erreur ou omission et de faire les rajustements nécessaires en tout temps.

---

<sup>6</sup> Pièces P-9 et P-10.

<sup>7</sup> Pièce D-2.

<sup>8</sup> Pièces D-1 et D-2.

Veillez noter que les retraits et les transferts de fonds garantis avant échéance peuvent donner lieu à un rajustement de la valeur marchande (RVM) pouvant entraîner une augmentation ou une diminution du montant du retrait ou du transfert selon les taux d'intérêt en vigueur. Si Vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur les différents types de fonds de placement et les risques inhérents, les indices boursiers, les RVM et les frais, vous pouvez visiter le Salon VIP (à [www.manuvie.ca](http://www.manuvie.ca)), consulter vos documents d'inscription ou téléphoner Manuvie, au 1-800-242-1704. Nous vous suggérons également de conserver vos relevés pour consultation future. Pour de plus amples renseignements sur votre programme de retraite collectif, consultez votre trousse d'inscription ou le Salon VIP ou communiquez avec Manuvie. Vous pouvez obtenir <sup>des</sup> exemplaires des documents que vous avez remplis et du contrat de votre régime. Vous pouvez également demander de consulter ou d'obtenir les documents, <sup>l</sup> rapports et renseignements supplémentaires de votre régime tel que prescrit par la loi. La tenue à jour de vos renseignements est importante, car ils nous aident à vous offrir le meilleur service possible. <sup>vos</sup> renseignements personnels pourraient comprendre votre adresse postale, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone. Alors, si l'un de ces éléments a changé, faites-le-nous savoir.

[14] Le rajustement de la valeur marchande ne constitue pas des frais de transfert ni d'une pénalité. Il s'agit d'un ajustement pour tenir compte de la hausse ou de la baisse du taux d'intérêt entre la date du début du compte d'intérêt garanti et la date du retrait anticipé<sup>9</sup>.

[15] Lors d'un retrait anticipé comme ce fut le cas tel que réclamé par le Demandeur, le montant peut être soit plus élevé que la valeur du compte si les taux d'intérêt sont alors plus faibles ou moins élevés que la valeur du compte si les taux d'intérêt sont alors plus élevés.

[16] Le 4 mai 2022, Marandola procède au rachat de son compte REER personnel MS105274 pour le transférer vers une autre institution financière, soit Tangerine<sup>10</sup>, ce qui constitue un retrait anticipé puisque l'échéance du compte n'était qu'en mars 2027, tel qu'il lui fut clairement expliqué.

[17] Comme les taux d'intérêt ont augmenté entre le 2 mars 2022 à l'ouverture du compte et le 4 mai 2022, cela a entraîné un RVM négatif de 12 160,53 \$, somme qui est maintenant réclamée dans la présente instance, tel qu'il appert du relevé (pièce D-2).

[18] En raison du calcul du RVM, Marandola a effectivement reçu un montant inférieur de 12 160,53 \$ à la valeur des fonds de son compte [2] en date du 4 mai 2022.

---

<sup>9</sup> Pièce D-3.

<sup>10</sup> Pièce D-4.

Par contre, s'il avait réinvesti ce montant reçu au taux du marché, il aurait reçu la même valeur à la fin de la période de cinq ans que s'il avait laissé les fonds dans le compte à intérêt garanti [2] pendant toute la durée. Ainsi, le tout s'équilibre selon la version des faits présentée par Manulife et qui est la raison même du RVM (pièce D-3).

[19] Comme les taux d'intérêt ont continué d'augmenter pour les mois et les années suivantes (pièce D-5), il s'est avéré avantageux pour le Demandeur de racheter son compte à intérêt garanti pour cinq ans [2] qui venait à échéance seulement en mars 2027, et ce, malgré ce RVM négatif de 12 160,53 \$ en mai 2022.

[20] Manulife est catégorique. Elle n'a commis aucune faute dans l'exécution des obligations contractuelles eu égard au rachat – transfert du compte à intérêt garanti [2] et a répondu avec explications et détails par écrit au Demandeur (pièces D-6 et D-7).

[21] Dans toute poursuite en justice, la Partie demanderesse doit démontrer au Tribunal par une preuve prépondérante le bien-fondé de ses prétentions conformément aux articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec*, lesquels se lisent comme suit :

**2803.** Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

**2804.** La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

[22] Dans tout recours en dommages, la Partie demanderesse doit prouver selon les mêmes règles de preuve la faute de la Partie défenderesse, les dommages subis, les liens de causalités entre la faute et les dommages :

**1457.** Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

[23] Dans le cas sous étude, le Tribunal est d'opinion que la Partie demanderesse n'a pas rencontré son fardeau de preuve puisqu'aucune faute ne fut commise par la Partie défenderesse Manulife.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

**REJETTE** la Demande de la Partie demanderesse Olindo Marandola contre la Partie défenderesse Manulife Investments, chaque partie payant ses frais considérant les circonstances particulières du dossier.

---

**BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.**

Date d'audience : 9 décembre 2025