

Satisfaction de la clientèle et résolution des plaintes

Chez Manuvie, la satisfaction de la clientèle est importante et il nous incombe de donner suite aux plaintes promptement, adéquatement et dans le plus grand respect.

Nous fournirons à nos clients les moyens de formuler leurs plaintes et nous nous efforcerons d'y répondre et, si possible, de les régler. Toutes les plaintes ainsi que tous les renseignements personnels qui sont recueillis verbalement ou par écrit sont traités en temps utile, de façon professionnelle et en toute confidentialité. Nos clients sont en droit de l'exiger.

Manuvie s'engage à fournir un service et des produits de qualité supérieure pour aider les Canadiens à prendre les bonnes décisions financières. Si des clients ont des problèmes relatifs à ses produits, services ou représentants, Manuvie veut s'assurer qu'ils feront l'objet d'un traitement impartial et efficace.

Le processus de résolution des plaintes à manuvie est simple :

1. Communiquez avec nous

Veillez communiquer avec votre représentant ou avec le **Service à la clientèle**, au siège social de Manuvie. Vous trouverez les coordonnées du Service à la clientèle approprié à l'adresse **manuvie.ca**. La plupart des problèmes peuvent être réglés rapidement et facilement par votre représentant ou par un employé du Service à la clientèle.

2. Communiquez avec l'équipe de direction du Service à la clientèle

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre problème a été résolu, veuillez vous adresser à un gestionnaire du secteur concerné

3. Demandez un examen plus approfondi

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de l'équipe de direction, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit étudiée par **L'Équipe Exploitation, Soutien à la clientèle**.

Numéro sans frais : 1 855 891-8671

Télécopieur : 1 888 259-6351

Courriel : **plaintes_des_clients@manuvie.ca**

À quoi vous attendre: Dès que votre plainte verbale ou écrite parviendra à un palier d'intervention supérieur, un accusé de réception vous sera envoyé et une étude du problème sera entreprise.

L'étude de la plainte

Nous pourrions :

- communiquer avec vous pour clarifier des renseignements que vous avez déjà fournis;
- communiquer avec vous pour demander des renseignements complémentaires par écrit;
- transmettre votre plainte et les documents justificatifs à la personne visée par les allégations;
- demander des renseignements complémentaires à d'autres parties en cause;
- vous tenir au courant des progrès réalisés tout au long du processus de traitement de la plainte;
- vous informer de toute mesure que nous prendrons.

Notre réponse – Une fois notre examen terminé, nous vous transmettrons nos conclusions par écrit, sauf s'il s'agit d'un problème simple qui peut être réglé rapidement et à votre satisfaction au téléphone.

4. Toujours insatisfait?

Si le problème n'est toujours pas réglé à votre satisfaction à la suite de l'examen de votre plainte par L'Équipe Exploitation, Soutien à la clientèle, vous pouvez communiquer avec **le Bureau de l'ombudsman**.

À quoi vous attendre : Le Bureau de l'ombudsman procédera, de façon indépendante, à un examen de votre plainte afin de s'assurer que tous les efforts ont été déployés pour comprendre les circonstances de la plainte, en recueillant tous les faits et renseignements connus et en consultant toutes les parties et tous les services pouvant fournir des éclaircissements ou des renseignements additionnels. Il veillera également à ce que les procédures de résolution de la Société aient été suivies adéquatement et en toute impartialité. Lorsque le Bureau aura terminé son enquête, vous recevrez une réponse par écrit qui constituera la position définitive de Manuvie dans le dossier.

Manuvie, Bureau de l'Ombudsman
500 King Street North,
Waterloo (Ontario) N2J 4C6,
Courriel : **ombudsman@manuvie.ca**

5. Recours Externes

Si, après avoir franchi toutes les étapes de notre processus de résolution des plaintes, vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez avoir recours à l'un des organismes externes de défense des consommateurs.

Plaintes relatives aux produits et services d'assurance

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) traite les plaintes relatives aux produits et aux services d'assurance de personnes que le processus de résolution des plaintes des assureurs n'a pas permis de régler.

Vous pouvez communiquer sans frais avec l'OAP au 1 866 582-2088 (au Québec) ou au 1 888 295-8112 (partout au Canada).
Site Web : www.olhi.ca.

L'OAP peut accepter votre dossier si, après avoir reçu notre réponse définitive, vous souhaitez porter l'affaire plus loin, ou si vous n'avez pas reçu notre réponse définitive dans un délai de 90 jours.

Pour les résidents du Québec

La réglementation des compagnies d'assurance vie relève de l'**Autorité des marchés financiers**.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou des résultats obtenus, vous pouvez demander que votre dossier soit transmis à l'Autorité. Une fois transféré, l'Autorité l'étudiera et pourrait offrir, s'il y a lieu, des services de règlement des différends. Prenez note que le transfert d'un dossier à l'Autorité n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux. Vous pouvez communiquer avec l'Autorité par téléphone au 1 877 525-0337 (numéro sans frais), Site Web: www.lautorite.qc.ca.

Pour les résidents de la Saskatchewan

Si vous résidez en Saskatchewan, vous pouvez transmettre votre plainte au Surintendant des assurances. Pour toutes demandes quant aux plaintes ou toute autres informations, veuillez communiquer avec :

Surintendant des assurances

Division des assurances et de l'immobilier
Autorité des affaires financières et de la consommation
601-1919 Saskatchewan Drive
Regina, Saskatchewan S4P 4H2
Téléphone: 306-787-6700
Site Web: www.fcaa.gov.sk.ca

Plaintes relatives aux produits et services bancaires et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI) traite les plaintes relatives aux produits et services bancaires et d'investissement qui n'ont pas été résolues au moyen du processus de résolution des plaintes de la société.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI) au 1 888 451-4519 (sans frais) ou au 416 287-2877 (Toronto).

Organisme fédéral de défense des consommateurs

L'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** encadre les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs. Par exemple, les institutions financières sont tenues de fournir aux consommateurs de l'information concernant

- les procédures de traitement des plaintes;
- les coûts d'emprunt liés aux cartes de crédit et aux prêts (à l'exclusion des avances sur contrats d'assurance).

Les banques sont aussi tenues :

- de fournir l'information concernant les frais et les taux d'intérêt;
- d'ouvrir un compte de dépôt sur présentation de pièces d'identité acceptables (sous réserve de certaines conditions);

- de communiquer leur politique de retenue de chèque;
- de ne jamais lier la vente d'un produit ou d'un service à l'achat d'un autre produit ou service (vente liée par coercition).

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard d'une infraction aux dispositions relatives à la protection des consommateurs, vous pouvez écrire à l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada, Édifice Entreprise, 6^e étage, 427, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9.

Pour joindre l'ACFC, vous pouvez aussi lui envoyer un courriel par l'intermédiaire de son site Web, www.fcac-acfc.gc.ca, ou appeler au numéro sans frais 1 866 461-3222.

Pour les plaintes liées à la protection des renseignements personnels

Le **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada** veille au respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels, y compris des pratiques de traitement des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE).

Si la réponse d'une organisation à vos préoccupations n'est pas satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte officielle concernant la protection de la vie privée auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec)
K1A 1H3

Sans frais: 1-800-282-1376

Téléphone: 819-994-5444

Télécopieur: 819-994-5424

Site web: <https://www.priv.gc.ca/fr/>