

# Satisfaction de la clientèle et résolution des plaintes

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

Nous offrons à nos clients des moyens gratuits et accessibles de faire part de leurs préoccupations et nous ferons tous les efforts raisonnables pour répondre aux problèmes et les résoudre dans la mesure du possible. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis verbalement ou par écrit sont traités rapidement, de façon professionnelle et en toute confidentialité. C'est la moindre des choses à faire pour notre clientèle.

## Avez-vous une question, une préoccupation ou un problème?

Veillez vous adresser à votre conseillère ou conseiller ou au Service à la clientèle du siège social de Manuvie. Vous pouvez trouver les coordonnées du Service à la clientèle de votre région sur le site [manuvie.ca](http://manuvie.ca). La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en parlant à votre conseillère ou conseiller ou en communiquant avec les représentants du Service à la clientèle.

Si votre préoccupation ou votre plainte concerne un produit ou un service de la **Banque Manuvie**, veuillez trouver la procédure et le document explicatif à la [page de la Banque Manuvie sur le règlement des plaintes](#).

Pour tous les autres produits Manuvie, veuillez suivre les étapes du processus décrites dans cette brochure.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est l'expression de votre insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service que nous avons fourni, et votre attente que nous prenions des mesures pour résoudre le problème, par exemple en offrant un remboursement ou en réglant le problème.

## La façon de déposer une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre Service à la clientèle, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit examinée par notre Bureau des plaintes.

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous par le moyen qui vous convient le mieux.

Visitez la page [Régler une plainte](#) pour soumettre votre plainte à l'aide de notre formulaire Web.

Ou

Envoyez-nous un message à l'adresse : [bureau\\_des\\_plaintes@manuvie.ca](mailto:bureau_des_plaintes@manuvie.ca)

Ou

Téléphonez-nous au 1 855 891-8671 (sans frais au Canada)

Au Québec, vous pouvez également remplir le [formulaire](#) de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Si vous avez besoin d'aide pour déposer votre plainte ou désirez en savoir plus sur notre processus de traitement des plaintes, communiquez avec nous.

## Étapes de la résolution des plaintes

### 1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous sommes déterminés à accuser réception des plaintes dans un délai de 10 jours, mais nous nous efforçons de répondre plus rapidement.

### 2. Nous enquêtons sur la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Si nécessaire, nous communiquons avec vous pour demander des renseignements complémentaires.

#### Au cours de l'enquête sur la plainte, nous pourrions :

- communiquer avec vous pour clarifier des renseignements que vous avez déjà donnés;
- communiquer avec vous pour demander des renseignements complémentaires par écrit;
- transmettre votre plainte et les documents justificatifs à la conseillère ou au conseiller dont le nom est indiqué dans la plainte;
- demander des renseignements supplémentaires aux autres parties en cause;
- vous tenir au courant des progrès réalisés tout au long du processus de traitement de la plainte;
- vous informer des circonstances atténuantes qui retardent la réponse définitive.

### 3. Nous fournissons notre réponse définitive

Nous vous fournissons une réponse définitive par écrit dans un délai de 60 jours. Dans notre réponse, nous expliquerons la façon dont nous avons enquêté sur votre plainte, ce qui a conduit à notre réponse et, si possible, la solution que nous proposons.

Si nous vous présentons une offre, nous vous donnerons le temps de décider en connaissance de cause si vous l'acceptez ou non. Une fois que nous sommes parvenus à un accord, nous mettons en œuvre la résolution dans un délai de 30 jours, sauf si nous convenons d'un autre délai. Pour les plaintes complexes nécessitant plus de temps, nous pourrions prolonger le délai de réponse de 30 jours au plus et nous vous informerons par écrit des raisons de cette prolongation.

## Options externes

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse définitive, vous avez la possibilité de demander une aide indépendante auprès d'organisations de consommateurs externes qui offrent une assistance impartiale. Vous trouverez ci-dessous une liste de ces organisations, ainsi que des détails sur la manière de déposer une plainte auprès de chacune d'entre elles :

### L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

a pour mission de répondre aux préoccupations non résolues concernant les produits et services d'assurance de personnes. Une fois que vous avez reçu notre lettre de réponse définitive, vous pouvez soumettre votre plainte en ligne à <https://oapcanada.ca/plaintes/soumettre-une-plainte/>

### Numéro de téléphone sans frais de d'OAP :

1-888-295-8112 (partout au Canada) ou  
1-866-582-2088 (au Québec)

Site Web : [olhi.ca](http://olhi.ca)

### Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

a pour mission d'aider les consommateurs canadiens d'assurance habitation, automobile et commerciale. Ses représentants peuvent discuter de votre plainte et vous guider tout au long de la procédure, mais ils ne peuvent examiner votre dossier qu'une fois que vous avez reçu notre lettre de réponse définitive. Pour soumettre une plainte, veuillez utiliser le formulaire de plainte en ligne à <https://gioportail.powerappsportals.com/submit-a-complaint-fr/>

### Numéro de téléphone sans frais de SCAD :

1-877-225-0446

Site Web : [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

**Si vous résidez au Québec**, vous pouvez nous joindre pour demander que le dossier de votre plainte soit examiné par l'Autorité des marchés financiers (AMF) à tout moment si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que nous avons fournie ou de la façon dont nous avons traité votre plainte. Nous sommes tenus d'envoyer votre dossier de réclamation à l'AMF au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.

Numéro de téléphone gratuit de l'AMF :  
1 877 525-0337

Site Web : [www.lautorite.gc.ca](http://www.lautorite.gc.ca)

**Si vous résidez en Saskatchewan**, vous pouvez soumettre votre plainte au surintendant des assurances de la province. Voici où appeler pour toute demande de renseignements sur une plainte ou pour en savoir plus :

### Superintendent of Insurance

Insurance and Real Estate Division  
Financial and Consumer Affairs Authority  
2365, rue Albert, 4<sup>e</sup> étage  
Regina (Saskatchewan) S4P 4K1

Téléphone : 306 787-6700

Télécopieur : 306 787-9006

Courriel : [fid@gov.sk.ca](mailto:fid@gov.sk.ca)

## Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

**L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** supervise toutes les institutions financières fédérales, y compris les compagnies d'assurance sous réglementation fédérale, afin de s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs, notamment l'obligation de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne traite pas les plaintes des particuliers.

Si vous rencontrez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de Manuvie. Si la manière dont votre plainte a été traitée ne vous satisfait pas, vous pouvez la transmettre à l'organisme tiers suivant : l'Ombudsman des assurances de personnes. Vous trouverez plus de détails et d'options dans [Options de recours externe](#).

Si vous souhaitez connaître vos droits ou en savoir plus sur la procédure de traitement des plaintes de Manuvie, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen d'un formulaire en ligne, par courrier ou par téléphone. L'ACFC utilise l'information provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour remplir son mandat.

Site Web : [www.canada.ca/acfc](http://www.canada.ca/acfc)

### Formulaire en ligne :

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

### Téléphone :

Pour le service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Pour le service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

Pour les appels de l'extérieur du Canada : 613 960-4666

### Téléscripteur (ATS) :

1 866 914-6097 / 613 947-7771

**Service de relais vidéo** : L'ACFC accepte les appels du service de relais vidéo. Vous n'avez pas à autoriser l'opérateur du service de relais à communiquer avec l'ACFC.

Visitez <https://srvcnadavrs.ca/fr/> pour en savoir plus.

### Adresse postale :

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

## Problèmes relatifs 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 quant aux pratiques de traitement des renseignements personnels et au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à vos préoccupations, vous pouvez déposer une plainte officielle au sujet de vos renseignements personnels auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, en ligne ou par la poste, en téléchargeant et en remplissant les formulaires disponibles sur leur site à <https://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/deposer-une-plainte-officielle-concernant-la-protection-de-la-vie-privée/deposer-une-plainte-contre-une-entreprise/>.

### Coordonnées :

Sans frais : 1 800 282-1376

Téléphone : 819 994-5444

ATS : 819 994-5424

Visitez le site <https://www.priv.gc.ca/fr/> pour de plus amples renseignements.

## Clients qui investissent dans des Fonds communs Manuvie ou des Mandats privés de placement Manuvie, gérés par Gestion de placements Manuvie limitée

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse définitive, vous avez la possibilité de demander une aide indépendante auprès d'organisations de consommateurs externes qui offrent une assistance impartiale. Vous trouverez ci-dessous une liste de ces organisations, ainsi que des détails sur la manière de déposer une plainte auprès de chacune d'entre elles :

### Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service libre, indépendant, informel et confidentiel de résolution impartiale des différends relatifs à l'investissement. Vous pouvez joindre l'OSBI à l'adresse suivante :

Sans frais : 888 451-4519

Télécopieur : 888 422-2865

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Par écrit à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement :  
20, rue Queen Ouest, Suite 2400, C. P. 8,  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

### Arbitrage

Deux organismes d'arbitrage indépendants sont à la disposition des clients d'une ou d'un gestionnaire de portefeuille cherchant à résoudre un différend. Chaque arbitre guide la procédure, examine le dossier présenté par chaque partie et rend une décision exécutoire. Les parties peuvent faire appel à une conseillère ou un conseiller juridique, et les arbitres pour ce programme sont habilités à octroyer jusqu'à 500 000 \$, plus les intérêts et les frais.

Veillez communiquer avec ADR Chambers par téléphone sans frais au 1 800 856-5154 ou en ligne à l'adresse [www.adrchambers.com](http://www.adrchambers.com).

**Si vous résidez au Québec**, veuillez contacter le Centre canadien d'arbitrage commercial au 514 448-5980 ou en ligne à [ccac-adr.org](http://ccac-adr.org).

L'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme de réglementation du secteur des services financiers du Québec. Vous pouvez demander qu'une copie de votre dossier de plainte soit transmise à l'AMF. Vous pouvez joindre l'AMF aux coordonnées suivantes :

Sans frais : 877 525-0337

Site Web : <https://lautorite.gc.ca/grand-public/>

### Poursuite en justice

Vous avez également la possibilité de poursuivre votre plainte en intentant une action en justice dans la province ou le territoire où vous résidez. Vous devez savoir que chaque province et territoire prévoit des délais légaux pour intenter une action en justice. Votre conseillère ou conseiller juridique peut vous informer sur les options et les recours qui s'offrent à vous.