

Satisfaction de la clientèle et résolution des plaintes

À Manuvie, nous avons à cœur la satisfaction de la clientèle. Il nous incombe de donner suite aux plaintes promptement, correctement et avec la plus grande courtoisie.

Nous fournissons à notre clientèle des moyens gratuits et accessibles pour transmettre leur plainte et nous ferons tout notre possible pour y répondre et la résoudre. Toutes les plaintes et tous les renseignements personnels recueillis, oralement ou par écrit, doivent être traités rapidement, de façon professionnelle et en toute confidentialité. C'est la moindre des choses à faire pour nos clients.

Vous avez une question ou une préoccupation ou vous rencontrez un problème?

Veuillez communiquer avec votre conseiller ou le **Service à la clientèle** du siège social de Manuvie. Vous trouverez les coordonnées du Service à la clientèle approprié à manuvie.ca. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en communiquant avec votre conseiller ou un représentant du Service à la clientèle.

Si votre préoccupation ou votre plainte concerne un produit ou un service de la **Banque Manuvie**, veuillez consulter le processus et la brochure : [BanqueManuvie.ca/Régler une plainte](http://BanqueManuvie.ca/Régler_une_plainte)

Comment déposer une plainte

Si la réponse du Service à la clientèle est insatisfaisante, vous pouvez demander que votre plainte soit étudiée par les **Services des plaintes**.

Rendez-vous sur la page **Satisfaction de la clientèle et processus de résolution des plaintes de Manuvie** pour transmettre votre plainte à l'aide de notre formulaire Web.

ou

Écrivez-nous à :

bureau_des_plaintes@manuvie.ca

ou

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

Pour le 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 du processus de résolution des plaintes

1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous nous engageons à accuser réception des plaintes dans les 10 jours, mais nous le faisons habituellement plus rapidement.

2. Nous analysons la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Si nécessaire, nous communiquerons 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;
- communiquer votre plainte et les documents justificatifs au conseiller qui fait l'objet de 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 finale.

3. Nous fournissons notre réponse finale

Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans les 60 jours. Dans notre réponse, nous expliquerons notre processus d'analyse de votre plainte, les motifs de notre réponse et, si possible, la solution proposée à votre plainte.

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 serons parvenus à un accord, nous mettrons en œuvre la résolution dans les 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 maximum. Nous vous informerons par écrit des raisons de cette prolongation.

Options de recours externe

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse et de notre position finale, vous pouvez demander une aide extérieure indépendante et impartiale auprès de divers organismes de défense des consommateurs. Vous trouverez ci-dessous une liste de ces organismes, ainsi que des renseignements sur la manière de déposer une plainte auprès de chacun d'entre eux :

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 finale, vous pouvez déposer votre plainte en ligne à l'adresse <https://oapcanada.ca/plaintes/soumettre-une-plainte/>.

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) a pour mission d'aider les consommateurs canadiens d'assurance habitation, automobile et commerciale. Vous pourrez discuter de votre plainte et obtenir des conseils tout au long de la procédure, mais l'examen de votre dossier n'aura lieu qu'après la réception de notre lettre de réponse finale. Pour déposer une plainte, veuillez composer le numéro ci-dessous ou remplir le formulaire en ligne <https://gioportal.powerappsportals.com/submit-a-complaint-fr/>.

Pour les résidents du Québec – Vous pouvez communiquer avec nous 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 notre réponse ou de la façon dont votre plainte a été traitée. Nous sommes tenus d'envoyer votre dossier de plainte à l'AMF dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.

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

Site Web : www.lautorite.qc.ca.

Pour les résidents de la Saskatchewan –

Si vous résidez dans la province de la Saskatchewan, vous pouvez transmettre votre plainte au surintendant des assurances. Voici les coordonnées pour toute demande de renseignements sur une plainte ou pour en savoir plus :

Surintendant des assurances

Superintendent of Insurance
Insurance and Real Estate Division
Financial and Consumer Affairs Authority
2365, rue Albert, 4^e étage
Regina (Saskatchewan) S4P 4K1
Téléphone : 306 787-6700
Télécopieur : 306 787-9006
Courriel : fid@gov.sk.ca

Plaintes en vertu d'une disposition fédérale touchant les 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 et aux règles adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs.

Si vous avez une plainte à formuler au sujet d'une carte de paiement ou de crédit, de la manière dont le coût d'emprunt est divulgué ou calculé pour un prêt ou une avance sur la valeur de rachat d'un contrat, ou de toute autre obligation de l'entreprise en vertu d'une disposition relative aux consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) :

- 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
- Site Web : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Pour les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise la conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels, y compris les pratiques en matière de manipulation des renseignements personnels et 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 concernant la protection de la vie privée auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en ligne ou par courrier en téléchargeant et en remplissant les formulaires sur leur site <https://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/deposer-une-plainte-officielle-concernant-la-protection-de-la-vie-privee/deposer-une-plainte-visant-une-entreprise/>.

Coordonnées :

Sans frais : 1 800 282-1376

Téléphone : 819 994-5444

ATS : 819 994-6591

Rendez-vous au <https://www.priv.gc.ca/fr/> pour en savoir plus.