

## Satisfaction de la clientèle



### Satisfaction de la clientèle

À la Banque Manuvie et chez ses filiales, y compris la Fiducie Manuvie, nous croyons que le règlement des plaintes déposées par nos clients est important et qu'il nous incombe de répondre aux plaintes **promptement, adéquatement** et dans le plus grand **respect**. Nous fournirons à nos clients les moyens de formuler leurs plaintes, nous nous efforcerons d'y répondre et, si possible, de les régler. Toutes les plaintes ainsi que les renseignements personnels qui ont été recueillis oralement ou par écrit seront traités en temps utile, de façon professionnelle et en toute confidentialité. Nos clients sont en droit de l'exiger.

Pour obtenir rapidement des réponses à vos questions, veuillez procéder comme suit :

#### 1. Communiquez d'abord avec la personne ressource

Si vous désirez obtenir de l'information générale ou signaler un problème concernant nos produits ou services, adressez-vous à votre conseiller ou au service avec lequel vous avez l'habitude de traiter.

Dans la plupart des cas, le problème se règle simplement en parlant à votre conseiller ou à notre Service à la clientèle.

**Faites le :** 1 877 765-2265

**Envoyez-nous un courriel à :**  
[banque\\_manuvie@manuvie.com](mailto:banque_manuvie@manuvie.com)

#### 2. Adressez-vous ensuite au chef de service

Si vous n'êtes pas totalement satisfait de la réponse qui vous a été fournie par l'un des membres de notre personnel, demandez à parler au chef de service.

La Banque Manuvie et ses filiales s'engagent à fournir un service et des produits de qualité supérieure pour aider les Canadiens à prendre les bonnes décisions financières. Si les clients ont des questions au sujet de nos produits et services ou de nos représentants, nous voulons nous assurer que celles-ci reçoivent un traitement équitable et efficace.

#### 3. Demandez un examen plus approfondi

Si la réponse du questionnaire ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre plainte à l'équipe **Priorité client**, qui l'examinera de nouveau.

**Appelez-nous au numéro sans frais :**  
1 855 891-8671

**Envoyez-nous un courriel à :**  
[plaintes\\_des\\_clients@manuvie.ca](mailto:plaintes_des_clients@manuvie.ca)

**Envoyez-nous une télécopie au :**  
1 888 259-6351

**À quoi vous attendre :** Dès que votre plainte verbale ou écrite parviendra à un palier d'intervention supérieur, nous confirmerons la réception de vos préoccupations et nous procéderons à une étude.

#### 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 votre conseiller, s'il y a lieu;
- 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 l'étude terminée, vous recevrez une réponse par écrit dans laquelle seront expliquées les raisons motivant la décision, sauf s'il s'agit d'un problème qui peut être réglé facilement et à votre satisfaction au téléphone.

#### 4. Vous n'êtes toujours pas satisfait?

Si l'équipe Priorité client n'est pas en mesure de régler le problème à votre satisfaction, veuillez écrire à :

Bureau de règlement des différends avec les clients Banque Manuvie du Canada et Société de fiducie Manuvie  
500 King Street North  
PO BOX 1602, Station Waterloo  
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Vous pouvez également nous envoyer un courriel à [ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca](mailto:ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca).

#### 5. Recours externe

Si, après avoir franchi toutes ces étapes, vous demeurez insatisfait et désirez poursuivre votre démarche, vous pouvez vous adresser à l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**.

L'OSBI fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), dispositif national de règlement des différends destiné aux consommateurs de services financiers. L'OSBI traite les plaintes relatives aux produits et services bancaires et d'investissement qui n'ont pas été résolues au moyen de la procédure de règlement des plaintes de la Compagnie.

**Numéro sans frais :** 1 888 451-4519  
De Toronto : 416 287-2877

## Plaintes relatives à la Fiducie Manuvie au Québec

Au Québec, l'organisme régissant les institutions financières est l'Autorité des marchés financiers. Si, après avoir consulté l'agent de règlement des différends avec les clients de la Fiducie Manuvie, 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 transféré à l'Autorité des marchés financiers. Vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers en composant sans frais le 1 877 525-0337, en appelant au 418 525-0337 (Québec) ou au 514 395-0337 (Montréal), ou en envoyant un courriel à [renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca).

## 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 et aux règles adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs. Par exemple, les banques et les sociétés de fiducie sont tenues de fournir aux consommateurs de l'information concernant :

- la procédure de traitement des plaintes;
- les coûts d'emprunt liés aux cartes de crédit et aux prêts;
- les frais et les taux d'intérêt.

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard d'une infraction aux dispositions relatives aux consommateurs énumérées ci-dessus, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par écrit, par téléphone ou par l'intermédiaire de son site web.

#### Par écrit :

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

**Par téléphone :** 1 866 461-3222

#### Par Internet :

[canada.ca/fr/agence-consommationmatiere-financiere.html](http://canada.ca/fr/agence-consommationmatiere-financiere.html)

Pour plus de renseignements, visitez le site [banquemanuvie.ca](http://banquemanuvie.ca)

 Banque **Manuvie**

Manuvie, Banque Manuvie & M stylisé, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.