

Engagement envers nos clients

Avec vous... à chaque étape.

Répondre aux besoins des clients est au cœur des priorités de Manuvie. En fait, la Société est convaincue qu'en s'efforçant de voir les choses du point de vue de ses clients, elle sera mieux à même de les aider à prendre les meilleures décisions financières compte tenu de leurs besoins particuliers, tant dans l'immédiat que dans l'avenir.

En étant à l'écoute de nos clients, nous pouvons mettre au point et améliorer des produits qui correspondent à leurs besoins et à leur situation, à chaque étape de leur vie. Nous proposons ainsi une gamme de produits souples affichant une variété d'options pratiques. Nos communications sont rédigées et conçues de façon à ce que nos clients puissent obtenir facilement l'information dont ils ont besoin, et les représentants de nos centres d'appels sont toujours à leur entière disposition pour répondre à leurs questions. De plus, nous offrons à nos clients des solutions technologiques simples et sécuritaires afin qu'ils puissent faire de la maison, par Internet ou par téléphone, un nombre sans cesse croissant d'opérations financières liées à leurs services bancaires personnels, à leur régime d'assurance maladie collectif et à la planification de leur épargne-retraite.

Qu'ils souscrivent les produits de Manuvie auprès de conseillers, de conseillers en services bancaires, de courtiers, de planificateurs financiers ou de groupes à affinités, ou encore par Internet, nos clients ont l'assurance que nous sommes avec eux, à chaque étape.

« Tout le monde s'attend à ce que les gens comprennent bien ce qu'ils achètent. Au fil du temps, ceci nous a incités à devenir encore plus transparents (...) Nous tenons à offrir du matériel concis qui donne un aperçu simple et complet de nos produits afin que les attentes de nos clients soient claires. »

Jean-Paul Bisnaire

Vice-président directeur principal, Expansion des affaires et chef du contentieux, Financière Manuvie

La Société a reçu de nombreux prix soulignant l'excellence de son service à la clientèle, notamment :

Première place : analyse des relevés d'assurance vie universelle par Dalbar en 2007

Manuvie a été la seule société à obtenir la mention d'excellence de Dalbar pour les relevés d'assurance vie universelle. Manuvie est donc un chef de file lorsqu'il est question de fournir aux Canadiens des relevés informatifs, conviviaux et clairs. Les relevés des contrats de fonds distincts de la Financière Manuvie se sont également classés en première position lors du sondage mené à l'échelle nationale.

Première place : évaluation des représentants du centre d'appels en 2006

Pour la sixième année consécutive, Fonds communs Manuvie, division d'Elliott & Page Limitée, a surclassé ses concurrents sur le plan du service à la clientèle au Canada, d'après un sondage effectué par Environics Research Group.

Une des dix premières places dans le classement des sociétés les plus respectées du Canada

Manuvie s'est classée au sixième rang du onzième classement annuel des sociétés les plus respectées du Canada, dont l'un des critères d'évaluation était le service à la clientèle. Le sondage a été réalisé par Ipsos-Reid pour le compte de KPMG et le magazine *Report on Business* du *Globe and Mail*.

