

Énoncé de politique sur le cadre de gestion des risques liés à la conduite

La gestion des risques liés à la conduite est au cœur des valeurs de Manuvie. Nos valeurs soutiennent notre engagement à traiter les clients équitablement et à garantir de bonnes interactions avec eux et de bons résultats pour eux. Cet engagement s'étend à l'ensemble du cycle de vie des activités, y compris l'élaboration des produits, la distribution, les demandes de règlement, le traitement des plaintes, les enquêtes sur d'éventuels comportements répréhensibles et l'évaluation du rendement des produits.

Nous croyons qu'il est essentiel d'instaurer une solide culture de gestion des risques et de favoriser une conduite éthique pour préserver la réputation de Manuvie et la confiance de ses clients.

Comme le stipule le Code de déontologie et d'éthique de Manuvie, notre conduite envers les clients doit être empreinte d'honnêteté, de justice et de courtoisie. En outre, les clients doivent être en mesure d'exprimer facilement leurs préoccupations, et nous devons traiter les plaintes et les différends avec équité et célérité.

Nous cherchons à devancer nos concurrents grâce à un rendement supérieur, mais jamais par des pratiques commerciales illégales ou contraires à l'éthique. Bref, nous cherchons à surpasser nos concurrents en toute équité et honnêteté. Les documents que nous fournissons aux clients potentiels, aux clients, aux investisseurs et à nos autres partenaires doivent répondre à des critères de professionnalisme élevés. Le matériel publicitaire doit refléter la réalité, être facile à comprendre et reposer sur l'honnêteté et la bonne foi. Les documents promotionnels, les projets informatisés et les concepts de marketing doivent reposer sur des faits.

Renseignements supplémentaires

Nous devons veiller à ne pas tromper les clients, les investisseurs et nos autres partenaires sur la situation financière, les produits ou les services de la Société ou de ses concurrents. Nous ne devons jamais faire de fausse déclaration au sujet de nos concurrents. Nous ne devons jamais faire des promesses que la Société ne pourra pas tenir.

Aucun administrateur, cadre, employé, représentant ou autre personne associée à la Société ne doit abuser de quiconque, y compris des clients, investisseurs, autres partenaires, fournisseurs ou concurrents. L'abus de personnes comprend les comportements suivants : la manipulation, la dissimulation, l'usage abusif de renseignements confidentiels, les déclarations inexactes portant sur des faits importants et toute autre pratique commerciale déloyale. Le cadre de gestion des risques liés à la conduite de Manuvie définit les risques liés à la conduite comme étant les risques de perte financière, d'atteinte à la réputation ou d'autres conséquences défavorables pouvant survenir lorsque Manuvie ou ses distributeurs, y compris les courtiers, exercent leurs activités de façon à traiter les clients de manière injuste ou préjudiciable.

Le cadre de gestion des risques liés à la conduite de Manuvie a été élaboré pour garantir que :

1. Les risques liés à la conduite et leurs répercussions, tant sur le plan réglementaire que de la réputation, sont suffisamment pris en compte;
2. Les risques liés à la conduite sont bien compris, documentés et contrôlés;
3. Les unités administratives de Manuvie mettent en place les infrastructures adéquates pour contrôler et surveiller les risques liés à la conduite;
4. La direction dispose de suffisamment de données, y compris des indicateurs quantitatifs et qualitatifs du risque et du rendement, pour déterminer si la Société gère efficacement les risques liés à la conduite.

Principes directeurs

De manière générale, les principes directeurs de notre cadre de gestion des risques liés à la conduite comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a. **Conception et élaboration des produits** : Tous nos produits et services sont conçus, élaborés et évalués de manière raisonnable dans le but de répondre aux besoins des groupes de clients cibles. Pour ce faire, nous établissons un processus rigoureux et clairement documenté pour régir l'élaboration et la mise en œuvre des produits afin de garantir l'identification, l'évaluation et le traitement appropriés des risques. L'équipe Services juridiques et Conformité procède à un examen approprié des produits pour s'assurer qu'ils sont conformes aux lois et règlements applicables et pour atténuer les risques de mauvaise conduite et de fraude.

En outre, nous procédons à une évaluation du marché cible pour chaque nouveau produit afin de déterminer à quels clients il convient et à quels clients il ne convient pas. Nous définissons ce qu'est un bon résultat pour le marché cible et examinons attentivement les scénarios dans lesquels de mauvais résultats pourraient se produire, et ce, afin d'éclairer le processus de création de renseignements sur les produits et de documents de vente et de formation.

Nous nous assurons également que les documents de marketing, les renseignements et les publicités sont justes, équilibrés et non mensongers, qu'ils fournissent une description fidèle des avantages des produits et qu'ils sont conformes à la réglementation locale applicable. Enfin, tous les renseignements et documents de marketing sont évalués par les spécialistes et les fonctions appropriés.

- b. **Distribution des produits** : La distribution des produits et des services est effectuée de manière appropriée, par l'intermédiaire de distributeurs (affiliés ou non affiliés) qui comprennent la nature des produits et qui possèdent les titres, les compétences et les connaissances requis. Nous supervisons les distributeurs pour assurer de manière raisonnable que leurs pratiques de vente sont éthiques et conformes aux lois et aux règlements en vigueur. De plus, les distributeurs reçoivent une formation appropriée sur les caractéristiques des produits, les risques et les marchés cibles, et cette formation fait l'objet d'un processus de suivi et de documentation approprié.
- c. **Processus de vente** : Notre processus de vente est guidé par les besoins des clients et seuls les produits appropriés leur sont présentés.
- d. **Structures de rémunération et supervision** : Les structures de rémunération sont conçues pour limiter et gérer efficacement les conflits d'intérêts, y compris les incitations potentielles à adopter un comportement inapproprié.
- e. **Service après-vente et gestion des produits** : Les processus et procédures liés à la gestion des produits et à la fourniture des services sont accessibles, transparents et communiqués de façon appropriée pendant toute la durée du cycle de vie des produits. Pour ce faire, nous mettons en place des processus de contact direct après-vente entre Manuvie et les clients finaux dans le but d'évaluer la satisfaction de la clientèle et d'assurer l'adoption continue de pratiques exemplaires lors des opérations de vente. Nous mettons également en place des processus pour assurer de manière raisonnable le traitement professionnel, équitable et transparent des plaintes, en gardant à l'esprit les clients finaux, ainsi que pour assurer la transmission appropriée des plaintes importantes ou significatives à un échelon supérieur.
- f. **Surveillance et résolution des problèmes** : Nous évaluons l'efficacité des mesures d'atténuation et de contrôle des risques, ce qui comprend une surveillance proactive des situations d'inconduite, afin de permettre la résolution rapide des problèmes.

Gouvernance et surveillance

Nous nous assurons que le cadre de gestion des risques liés à la conduite fait l'objet d'une gouvernance et d'une surveillance périodique appropriées pour assurer la réalisation de notre mission consistant à intégrer à notre culture notre engagement à traiter les clients équitablement et à obtenir de bons résultats pour eux.