



Procédure de traitement des plaintes de

La procédure de QFS dans le traitement des plaintes des clients est axée sur toute allégation d'inconduite du conseiller dans le traitement de toute transaction de vente. Ces détails seront reconnus, et le contenu sera enregistré et suivi jusqu'à la résolution ou le résultat. Les registres des plaintes seront conservés pendant au moins 2 ans. Toutes les plaintes seront communiquées aux transporteurs concernés par courrier électronique.

Toute plainte doit faire l'objet des conditions suivantes :

- doit être soumis par un client ou une personne autorisée à agir au nom d'un client;
- peut être une expression enregistrée d'insatisfaction ou une expression verbale d'insatisfaction
- doivent alléguer une inconduite dans la gestion de leur(s) compte(s) ou de leurs politiques
- doit être communiqué officiellement par écrit

Pour enquêter sur toute plainte, les renseignements suivants sont nécessaires et pris en compte :

1. Date de la plainte
2. Nom du client
3. Résumé de la plainte
4. Questions pour commentaires
5. Dates d'échéance pour le suivi / délai de réponse

Procédure de plainte : (Mesures à suivre)

1. Examiner les détails de la plainte
2. Examiner les détails de la politique (Résumé de la politique)
3. Consultez InSite pour obtenir des documents et des notes relatifs aux ventes
4. Identifier les problèmes ou les lacunes dans l'information
5. Compiler une liste supplémentaire de questions pour le conseiller (en attendant les détails de l'examen)
6. Contacter le conseiller :
 - Avis de plainte reçue
 - Fournir des questions pour commentaires
 - Demander toutes pièces justificatives de vente (notes de réunion, analyse des besoins, lettre de raisonnement), etc. - Ne pas contacter le Client jusqu'à ce qu'il y ait une résolution
7. Gardez une communication ouverte avec les transporteurs partenaires et travaillez avec le conseiller pour fournir une réponse appropriée dans les délais appropriés.
8. Suivi des résultats et de la décision du transporteur. Notez toute autre mesure ou tout autre rapport qui nécessiterait une transmission aux organismes de réglementation provinciaux, l'annulation de contrats ou une réprimande et procédez en conséquence.