

Traitement équitable de la clientèle

Chez Co-operators, nous valorisons l'intégrité. C'est pourquoi nous traitons nos organisations membres et notre clientèle avec respect, nous soutenons notre personnel, nous incarnons nos valeurs et nos principes coopératifs, et nous maintenons le juste équilibre entre nos objectifs financiers, les préoccupations environnementales et le bien-être de la population canadienne. Nous plaçons notre clientèle au cœur de nos activités, de notre stratégie et de nos services.

Dans le prolongement de ces valeurs, nous avons récemment adopté une politique en matière de traitement équitable de la clientèle (TEC), qui vient renforcer notre énoncé public sur le traitement équitable de la clientèle.

Le traitement équitable de la clientèle est une responsabilité qui incombe à tout le monde. Un module de formation interactif a été créé pour mettre en lumière son importance et illustrer notre contribution individuelle à cet objectif collectif.

Le TEC implique divers aspects, y compris l'éthique, la protection des renseignements personnels et le règlement des plaintes.

Éthique

Afin de maintenir des normes d'éthique et d'intégrité rigoureuses à l'échelle de l'organisation et de permettre à la clientèle et aux membres du personnel de soulever leurs préoccupations, nous avons mis en place ce qui suit :

- Code d'éthique et de conduite des affaires (le « code »). Chaque année, les membres du personnel, les conseillers et conseillères et leur personnel, ainsi que les travailleuses et travailleurs occasionnels et les tierces parties contractuelles qui sont à l'emploi de Co-operators ou qui lui fournissent des services doivent signer la déclaration de conformité.
- Programme de gestion des conflits d'intérêts afin de prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts, et de veiller à ce que toutes les décisions soient conformes à notre code et servent au mieux les intérêts de Co-operators.
- Ligne de signalement de Co-operators, qui est une ligne téléphonique anonyme et sécurisée, accessible 24 heures sur 24, en anglais et en français, aux membres du personnel, aux conseillers et conseillères et à leur personnel, ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs occasionnels et aux tierces parties contractuelles qui sont à l'emploi de Co-operators ou qui lui fournissent des services. Des signalements peuvent également être effectués à tout moment auprès des gestionnaires, des RH, des Services juridiques ou de la Conformité.

Protection des renseignements personnels

Le chef ou la cheffe de la protection de la vie privée met au point et supervise nos politiques et pratiques organisationnelles de protection des renseignements personnels, et le Bureau de la protection de la vie privée répond aux demandes, incidents et plaintes en la matière. Nous avons un programme complet de protection de la vie privée qui respecte les lois sur la protection des renseignements personnels en vigueur et démontre notre responsabilité à l'égard de nos obligations réglementaires. Cela comprend notamment :

- Énoncé public de notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web, qui est mis à jour régulièrement pour indiquer clairement comment nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements personnels.
- Cours sur la protection des renseignements personnels pour tous les nouveaux employés et employées afin de les sensibiliser à l'importance de la confidentialité et des concepts clés de notre programme de protection de la vie privée.
- Processus et cadres permettant de gérer efficacement tous les signalements d'incidents relatifs à la vie privée au sein de l'entreprise et de s'assurer que des enquêtes cohérentes sont menées.
- Cadre d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour déceler et atténuer les risques liés aux projets qui utilisent les renseignements personnels au sein de l'entreprise.

Règlement des plaintes

Les plaintes des clientes et clients sont initialement gérées par leur représentant ou représentante. Si la plainte n'est pas réglée, elle est portée à l'attention d'une personne de la direction ou de notre équipe des relations avec la clientèle. Cette équipe a été constituée pour améliorer l'expérience client et répondre plus rapidement aux demandes de la clientèle. Elle s'efforce de régler les plaintes avec cohérence, précision et rapidité.

La clientèle peut aussi s'adresser au Bureau des pratiques équitables (auparavant Bureau de médiation) pour un examen final et une résolution définitive. Le conseil d'administration, la haute direction et les organismes provinciaux de réglementation sont informés de toute plainte admissible, et chaque signalement fait l'objet d'une enquête approfondie.

Année	Plaintes admissibles
2024	222
2023	155
2022	119

L'ensemble des plaintes liées aux fonds communs de placement sont transmises à Services d'investissement financier Co-operators inc. (SIFC) pour une réponse rapide. Ainsi, nous avons l'assurance que les préoccupations de la clientèle sont prises en compte et que les plaintes sont traitées équitablement et efficacement. Selon leur nature, certaines plaintes sont acheminées à l'Organisme canadien de réglementation des investissements.

Année	Nombre de plaintes liées aux fonds communs de placement
2024	0
2023	5
2022	1