

Éthique et protection des renseignements personnels

Règlement des plaintes

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

Les clients peuvent aussi s'adresser au bureau de médiation. 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.

Plaintes admissibles	
2021	125
2020	154
2019	166

Éthique

Afin de maintenir des normes d'éthique et d'intégrité rigoureuses à l'échelle de l'organisation et de permettre aux clients et aux employés de soulever leurs préoccupations, nous avons mis en place diverses politiques et procédures :

- Code d'éthique et Code de conduite. Chaque année, tous les employés ainsi que les conseillers en sécurité financière et leur personnel doivent signer des attestations.
- Notre ligne de signalement est une ligne téléphonique anonyme et sécurisée, accessible 24 heures sur 24, en anglais et en français, aux employés et aux conseillers en sécurité financière. 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 de la protection de la vie privée met au point et supervise nos politiques et pratiques organisationnelles de protection des renseignements personnels et répond aux demandes, questions et plaintes en la matière.

- Avis de confidentialité affiché publiquement sur notre site et régulièrement mis à jour pour donner aux consommateurs de l'information claire sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels.
- Cours sur la protection des renseignements personnels pour tous les nouveaux employés afin de les informer de l'importance de la confidentialité et des concepts clés qu'ils doivent connaître.
- Signalement centralisé des incidents relatifs à la vie privée dans l'ensemble de l'organisation et processus documenté pour s'assurer de mener des enquêtes pertinentes et cohérentes.