

POLITIQUE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

Numéro de la politique	12.2	Approuvée par le conseil le	20 janvier 2014
------------------------	------	-----------------------------	-----------------

Introduction

La CBDC Kent joue un rôle important dans le développement économique communautaire. Nous nous efforçons d'offrir à nos clients des services financiers de qualité conformément à nos objectifs et nos obligations envers nos partenaires financiers.

Nous reconnaissons que de temps à autre, un client ou un client potentiel pourrait être insatisfait de la décision de la CBDC Kent concernant les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. Nous accueillons volontiers l'occasion de résoudre les plaintes des individus insatisfaits d'un service ou d'une décision basée sur les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. Les commentaires des clients seront utilisés pour aider à améliorer les services pour tous les clients. De plus, les membres de la collectivité ont l'occasion d'être nommés et de siéger au conseil de la CBDC Kent. Ce conseil a la responsabilité ultime de définir la politique, les procédures et l'exploitation de la CBDC Kent. Il est donc important qu'il existe un processus clair et accessible pour les individus cherchant réparation aux préoccupations découlant d'une relation ou d'une relation potentielle avec la CBDC Kent.

Objectif

Cette politique indique comment soumettre une plainte à la CBDC Kent, basée sur les préjugés possibles comme ceux reliés à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques, et comment cette plainte sera évaluée et traitée.

Définition des plaintes et des plaignants admissibles

Une plainte désigne toute expression d'insatisfaction, qu'elle soit écrite ou orale, au sujet d'un service ou d'une décision que la CBDC Kent a fournie ou n'a pas fournie, prise ou refusé de prendre, qui s'est traduite par une perte financière, une détresse matérielle ou un inconvénient matériel, ou le potentiel que de telles pertes ou inconvénients surviendront.

La CBDC Kent acceptera uniquement les plaintes des plaignants admissibles. Les plaignants admissibles sont :

- un client de la CBDC Kent, un client potentiel ou un ancien client;
- un représentant ou un bénéficiaire désigné de l'une des personnes ci-dessus.

Décisions d'affaires appropriées

La CBDC Kent exerce pleinement son droit de prendre des décisions d'affaires appropriées concernant tout domaine de son exploitation, y compris l'admissibilité au crédit telle qu'énoncée dans les politiques de prêts de la CBDC Kent. Toutefois, les clients et les clients potentiels devraient s'attendre à ce que toutes les décisions d'affaires soient prises de manière équitable, fondées sur le mérite, et libres de préjugé illégitime ou de conflit d'intérêts réel ou perçu.

Toutes les plaintes admissibles seront traitées équitablement, uniformément et promptement.

Procédures pour déposer une plainte

Tout membre du personnel, agent ou bénévole de la CBDC Kent peut recevoir une plainte à n'importe quel endroit où la CBDC Kent exerce ses activités.

Une plainte peut être soumise par écrit ou à l'oral à un membre du personnel, un agent ou un bénévole de la CBDC Kent. Une plainte peut être soumise par lettre.

Le membre du personnel, l'agent ou le bénévole qui reçoit la plainte devra recueillir les renseignements suivants :

- le nom du plaignant;
- l'adresse et les coordonnées du plaignant;
- la relation du plaignant avec la CBDC Kent;
- la date et l'heure de réception de la plainte;
- la date et l'heure auxquelles la plainte a été déposée;
- le type de plainte (p.ex. perte financière, inconfort, détresse, comportement, etc.);
- le nom de la personne qui a reçu la plainte;
- les mesures entreprises au moment de la réception de la plainte (p.ex. présentation d'excuses, remise d'une copie de la procédure de traitement interne des plaintes, autres renseignements fournis);
- la date à laquelle la plainte a été transmise au directeur général.

Les renseignements recueillis seront communiqués au plaignant. Il n'est pas nécessaire pour le plaignant de confirmer les renseignements recueillis.

Les renseignements seront également conservés dans un registre de plaintes.

Toutes les plaintes doivent être adressées au directeur général et une copie doit être transmise au président. Si la plainte concerne le directeur général, elle devra être adressée au président du conseil d'administration.

Enquête sur les plaintes

Le directeur général ou le président du comité de vérification, selon le cas, sera responsable d'intervenir et d'évaluer la plainte.

Si le directeur général fait l'objet d'une plainte, le comité de vérification sera responsable de traiter la plainte. Si le directeur général et le conseil d'administration sont visés par la plainte, le comité de vérification pourrait alors désigner une entité ou un individu indépendant qualifié non visé par la plainte pour traiter et évaluer la plainte.

Une enquête approfondie sera entreprise sur réception d'une plainte.

Des mesures appropriées seront entreprises pour identifier et résoudre tout problème récurrent ou systématique ainsi que tout problème spécifique identifié par une plainte.

Traitement des plaintes

La CBDC Kent réglera la plainte à la satisfaction du plaignant dans la mesure du possible et le plus rapidement possible.

Si la plainte ne peut être résolue rapidement ou sans enquête supplémentaire, un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans les 5 jours suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comprendra les renseignements suivants :

Le nom ou le titre du poste de la personne traitant la plainte ainsi qu'une copie de cette politique.

Réponse finale

La CBDC Kent a l'intention de fournir une réponse finale satisfaisante au plaignant le plus tôt possible et au plus tard 8 semaines suivant la réception de la plainte.

La réponse finale comprendra :

- un résumé de la plainte;
- un résumé de l'enquête sur la plainte;
- les points de vue de la CBDC Kent sur les questions soulevées par la plainte;
- les détails de tout recours pour régler la plainte;

- le droit du plaignant à transférer la plainte à l'Association des CBDC de l'Atlantique s'il demeure insatisfait de la réponse finale de la CBDC Kent.

Recours pour les plaintes

La CBDC Kent vise à améliorer ses services à tous les membres en raison des plaintes reçues.

Registres et rapports

La CBDC Kent gardera un registre de toutes les plaintes dont la résolution prend plus que le prochain jour ouvrable, pour une période de trois ans. La CBDC Kent soumettra un rapport annuel au conseil d'administration sur le montant et le type de plaintes traitées par la CBDC Kent.

Documents connexes

- Politique de confidentialité et de protection de la vie privée
- Politique sur les conflits d'intérêts
- Politique de résolution des plaintes

Autorisation

Danielle Arsenault

Présidente

Date : 2014 01 20