

ÉNONCÉ DE TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS



Notre engagement

Chez iA Groupe financier, les clients ont droit à un traitement équitable à tous les stades du cycle de vie d'un produit qu'ils contractent, de sa conception jusqu'au service après-vente. Advenant une situation où les clients jugent ne pas avoir eu droit à un traitement équitable, ils doivent être en mesure d'exprimer leurs préoccupations. Les plaintes et les différends doivent être traités de manière diligente et équitable.

Le traitement équitable des clients est mis en œuvre dans tous les secteurs d'activité de la société.

Notre politique sur le traitement équitable des clients

iA Groupe financier s'est doté d'une politique sur le traitement équitable des clients. Celle-ci établit les principes qui sous-tendent l'encadrement des pratiques commerciales liées au traitement équitable des clients au sein des sociétés d'assurance de iA Groupe financier.

Nos principes

De par cette politique, iA Groupe financier considère que chaque interaction avec les clients constitue une occasion d'ajouter de la valeur et d'offrir la paix d'esprit aux clients. Ainsi, le client est au centre des préoccupations tant dans l'élaboration des stratégies, que durant le cycle de vie des produits, de la conception jusqu'au service après-vente.

Les principes qui suivent traduisent les comportements attendus et des actions concrètes à tous les paliers hiérarchiques, lesquels font partie intégrante de la vision de l'expérience client.

- 1. Gouvernance et culture** : conviction de la haute direction qu'il est l'importance d'intégrer les principes du traitement équitable des clients à ses valeurs, à ses objectifs stratégiques, à ses décisions et à ses activités.
- 2. Conflits d'intérêts** : dans le cadre des relations d'affaires avec les clients, des mesures raisonnables sont prises pour repérer, éviter et gérer les conflits d'intérêts pouvant survenir.
- 3. Impartition** : des processus et des mesures de contrôle sont mis en place de manière à s'assurer que les fonctions imparties ne compromettent pas la capacité des sociétés visées à traiter le client équitablement.

4. Conception et commercialisation : les produits et services sont conçus, offerts et distribués en tenant compte des intérêts et des besoins des clients à toutes les étapes du cycle de vie des produits et services.

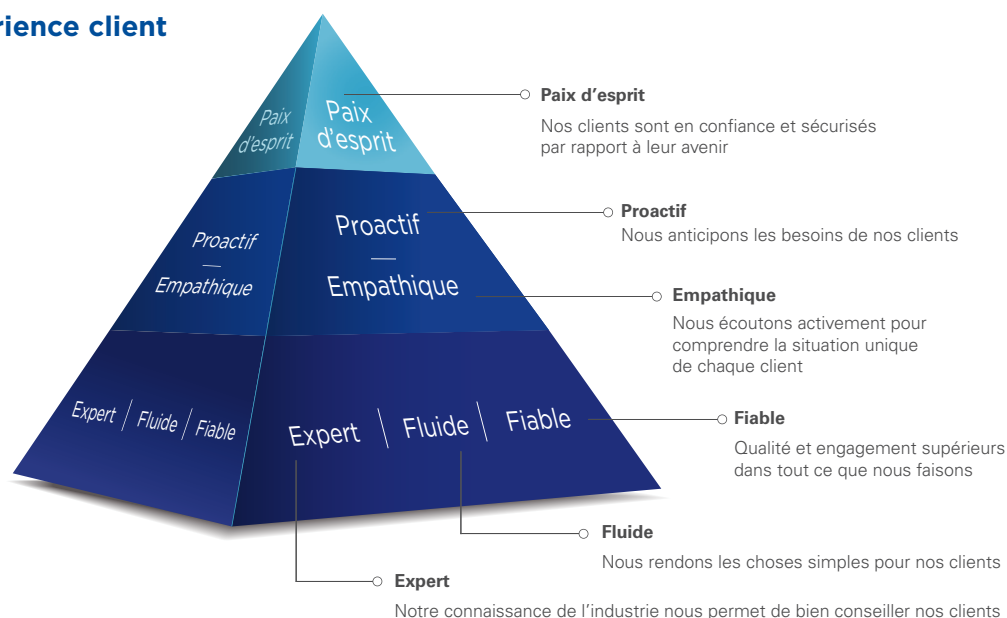
5. Représentations, publicités et communications : dans le cadre de toute représentation, publicité et communication destinées aux clients, l'information est simple, claire, exacte et non trompeuse.

6. Traitement des demandes des clients : les processus liés aux demandes des clients, notamment les demandes d'indemnisation et les plaintes, doivent être simples, accessibles par différents moyens, efficaces dans la gestion des délais et assurer la confidentialité des renseignements.

7. Protection des renseignements personnels : des politiques, des procédures et des mesures de contrôle sont mises en place en vue d'assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels détenus par les sociétés visées dans le cadre de leurs activités.

8. Gestion des incitatifs : les incitatifs offerts ne portent pas atteinte aux obligations d'agir équitablement dans les relations avec les clients et ne sont pas susceptibles d'engendrer des conflits d'intérêts.

Notre vision Expérience client



Nos indicateurs

Des indicateurs communs sont développés pour analyser le traitement équitable des clients dans la conduite des activités. Ces indicateurs permettent d'obtenir un portrait global et spécifique pour chacun des secteurs quant aux pratiques en matière de traitement équitable des clients, de déceler les lacunes dans l'application des principes et de prendre des mesures pour y remédier.

La portée de notre politique et nos responsabilités

La politique s'adresse à tous les employés, intermédiaires et fournisseurs de services qui sont en relation avec les clients ou impliqués dans la conception de solutions et de processus d'affaires.

Tous, y compris notamment le conseil d'administration, la haute direction, la direction et les employés, ont un rôle à jouer dans cette politique.

ON S'INVESTIT, POUR VOUS.