

Énoncé sur le traitement équitable des consommateurs

Cet énoncé peut être modifié à l'occasion. Pour en savoir plus, veuillez écrire à compliance@edgebenefits.com

L'engagement et les valeurs de Edge Benefits

The Edge Benefits Inc. s'engage à traiter les consommateurs de manière équitable. Ceci est intégré dans la mission, la vision et les valeurs de l'organisation. Nous prenons nos décisions d'abord et avant tout selon la valeur totale qu'elles apporteront à nos membres, à nos clients et à leurs collectivités.

Chez The Edge Benefits Inc., nous valorisons l'intégrité. C'est pourquoi nous traitons nos membres et nos clients avec respect, nous soutenons nos employés, nous incarnons les valeurs et les principes coopératifs et nous maintenons le juste équilibre entre nos objectifs financiers, les préoccupations environnementales et le bien-être des Canadiens. Nos clients sont au cœur de nos activités, de notre stratégie et de nos services.

Vous, nos clients

Selon nous, pour bâtir un monde meilleur, il faut s'occuper des enjeux importants en agissant de façon éthique, juste et responsable. En tant que tiers administrateur, de services financiers aux valeurs coopératives, nous croyons que nous avons le devoir de contribuer à bâtir des collectivités plus fortes et plus sécuritaires. C'est parce que nous accordons la priorité aux gens et que nous fondons nos décisions opérationnelles sur des objectifs à long terme que nous, The Edge Benefits Inc, sommes fondamentalement différents de la plupart des entreprises de services financiers. Notre motivation est de concevoir et promouvoir des produits adaptés à nos clients et aux collectivités que nous servons.

Nos produits et services

Nous nous faisons un devoir de repérer les besoins non comblés des consommateurs et de nos clients. Les changements climatiques, l'évolution démographique, les bouleversements technologiques et bien d'autres facteurs créent de nouveaux besoins non comblés. Guidés par nos principes coopératifs, nous sommes résolus à conserver une longueur d'avance sur l'industrie quant aux enjeux qui menacent la sécurité financière et la tranquillité d'esprit des gens en concevant pour eux des produits et services adaptés qui respectent notre engagement à traiter les consommateurs équitablement.

Principes directeurs pour le traitement équitable des consommateurs

Pour renforcer notre engagement à traiter les consommateurs équitablement, nous comptons:

1. Concevoir, mettre au point et fournir des produits qui conviennent aux besoins des consommateurs

Chez The Edge Benefits Inc, nous nous engageons à concevoir, mettre au point et fournir des produits qui répondent aux besoins et aux attentes des consommateurs que nous voulons servir. Nous administrons nos produits par l'entremise de réseaux de distribution appropriés et adaptés, et exécutons des activités de communication et de surveillance continues pour veiller à ce que nos produits et services répondent toujours aux besoins des consommateurs au fil du temps.

2. Permettre à nos professionnels d'offrir les normes de service auxquelles nos clients s'attendent

Nos professionnels sont en mesure d'offrir un service exact et fiable qui répond aux besoins de nos clients grâce à nos réseaux de distribution. The Edge Benefits Inc., s'engage à offrir aux représentants des outils et des formations leur permettant de mieux servir les clients, de déterminer les produits qui leur conviennent ainsi que les avantages et les restrictions s'y rattachant, et de gérer efficacement les conflits d'intérêts qui pourraient survenir.

3. Offrir aux consommateurs suffisamment d'informations claires et exactes pour qu'ils puissent prendre des décisions informées

Nos professionnels sont déterminés à promouvoir nos produits de manière claire, équitable et non trompeuse. Dans la mesure du possible, nous utilisons un langage simple et expliquons clairement le jargon et la terminologie propres au secteur. Si un produit risque de nuire à un consommateur en raison de sa situation, nous l'encouragerons à chercher conseil auprès de professionnels avant de prendre une décision.

4. Fournir aux clients des informations et conseils clairs de manière continue et régulière tout au long du cycle de vie des produits

Nos professionnels s'efforcent de fournir aux clients des conseils personnalisés et d'offrir uniquement les produits qui conviennent à leurs besoins selon leur situation, leurs connaissances financières et leur profil de risque. Pendant la relation et le cycle de vie de nos produits, nos professionnels assistent les clients, leur présentent des options avantageuses et vérifient que les produits leur conviennent toujours.

5. Traiter les réclamations avec diligence grâce à un processus accessible et être réceptif aux plaintes et aux préoccupations

Chez The Edge Benefits Inc, nous avons l'intention de fournir la meilleure expérience client possible et nous nous engageons à traiter les réclamations et les plaintes de manière rapide et équitable en respectant la dignité de nos clients et leurs besoins d'accessibilité. Nous veillerons à ce que nos clients reçoivent une information claire sur nos processus de traitement et sur les délais habituels de règlement des demandes et de résolution des plaintes.

6. Prioriser la sécurité et la protection des renseignements personnels de nos

Chez The Edge Benefits Inc, nous maintiendrons notre engagement rigoureux de protéger la vie privée et les renseignements personnels que nos clients nous ont confiés. Pour ce faire, nous suivons des politiques et procédures permettant de protéger et d'utiliser adéquatement les renseignements personnels de nos clients, nous mettons en place des mesures de contrôle conformes aux pratiques actuelles et émergentes, et nous surveillons les mécanismes de sécurité.

Énoncé sur le traitement équitable des consommateurs

Comment répondons nous à vos questions et préoccupations

Chez The Edge Benefits Inc, toute notre équipe est formée pour traiter vos demandes, vos remerciements et vos plaintes de manière professionnelle et courtoise.

Notre Processus de plainte décrit les étapes essentielles à suivre lorsqu'un client désire adresser un commentaire ou soulever une préoccupation.

Processus de plainte

Nous voulons traiter votre plainte de la manière la plus efficace et professionnelle possible. Si vous avez une réclamation ou rencontrez un problème :

Étape 1 - Commencez à la source

Si un problème survient, il est généralement plus facile de vérifier les faits et d'arriver à une solution au point d'origine du problème. Commencez par contacter directement notre service à la clientèle

Par courriel : servicealaclientele@edgebenefits.com

Par téléphone : 1-877-902-EDGE (3343)

Gagnez un temps précieux en recueillant toutes les informations pertinentes avant de faire votre premier contact:

Rassemblez toutes les pièces justificatives concernant votre plainte, en accordant une attention particulière aux dates.

- Obtenez les noms de tous les employés impliqués.
- Clarifiez les circonstances dans votre esprit et déterminez ce que vous aimeriez que nous fassions.

Étape 2 - Faire remonter le problème

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'étape 1, vous pouvez faire remonter votre préoccupation en contactant le bureau du médiateur EDGE. Selon votre produit ou service, vous pourriez être référé à un gestionnaire pour s'assurer que votre préoccupation est examinée.

Par courrier:

The Edge Benefits Inc.

1255, chemin Nicholson

Newmarket (Ontario) L3Y 9C3

Par courriel : ombuds@edgebenefits.com

Par téléphone : 1-877-902-EDGE (3343)