

Votre satisfaction, ma priorité!

Vous donner satisfaction, c'est l'engagement de chaque employé à vous offrir une qualité de service à la hauteur de vos exigences. En nous faisant part de tout commentaire, suggestion ou insatisfaction, vous nous permettez de mieux cerner vos véritables besoins et d'y répondre avec empressement.

1 PARLEZ À UN EMPLOYÉ DE LA CAISSE OU DU CENTRE FINANCIER AUX ENTREPRISES

Vous êtes membre d'une caisse ou vous faites affaire avec un centre financier aux entreprises et vous n'êtes pas satisfait de la qualité du service qui vous est offert ? Vous avez le sentiment d'avoir reçu un traitement injuste ? Veuillez en informer aussitôt un employé. La situation sera prise en charge immédiatement et tout sera mis en œuvre pour la rétablir rapidement.

Après cette démarche, si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez vous adresser à un membre de la direction de votre caisse ou du centre financier aux entreprises.

Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez communiquer avec le directeur général de votre caisse qui évaluera la situation avec vous.



2 COMMUNIQUEZ AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CAISSE

Si la mésentente persiste à la suite de vos échanges avec le personnel de la caisse, vous pouvez écrire au président du conseil d'administration de la caisse, sous pli confidentiel, à l'adresse de la caisse. Les principaux renseignements à donner sont indiqués ici même, dans le dépliant. Pour une réponse rapide, assurez-vous d'avoir inscrit :

- vos coordonnées et votre numéro de compte (folio);
- les circonstances qui ont entraîné le différend;
- vos attentes envers la caisse.

S'il y a lieu, joignez-y tous les documents qui aideront à mieux comprendre la situation.

3 ADRESSEZ-VOUS AU SERVICE AUX MEMBRES

Si vous demeurez insatisfait après vous être adressé à la caisse, vous pouvez contacter un conseiller du Service aux membres à l'adresse suivante :

Service aux membres - Vice-présidence Soutien à la vie démocratique
C.P. 3600, Lévis (Québec) G6V 7N5
418 835-8444, poste 2418 ou 1 888 556-7212 (sans frais)
Télécopieur : 418 835-2551
www.desjardins.com/relationsmembres

4 CONTACTEZ LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN DU MOUVEMENT DESJARDINS

En dernier recours, si le désaccord subsiste toujours malgré les démarches effectuées, vous pouvez adresser votre requête au Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins*.

Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins
C.P. 7, succursale Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1B2
514 281-7793 ou 1 866 866-7000, poste 7793 (sans frais)
Télécopieur : 514 281-7855

Son rôle :

- Offrir une voie d'appel indépendante pour examiner les problèmes non résolus après que les étapes prévues dans le traitement des plaintes dans le Mouvement Desjardins ont été suivies (étapes décrites précédemment dans le présent dépliant).
- Écouter les deux parties et analyser la documentation mise à sa disposition en toute impartialité.
- Présenter des recommandations pour améliorer les produits et services dans le Mouvement Desjardins.

N.B. Le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

* Au Québec, dans la mesure où vous demeurez insatisfait du traitement ou du résultat de l'examen qui a été fait de votre situation par le Bureau de l'Ombudsman du Mouvement Desjardins, vous pouvez lui demander par écrit le transfert de votre requête à :

Autorité des marchés financiers
C.P. 246, tour de la Bourse, Montréal (Québec) H4Z 1G3
Téléphone : 514 395-0337 ou 1 877 525-0337 (sans frais)
Internet : www.autorite.qc.ca

En Ontario, vous pouvez déposer une plainte auprès de la Commission des services financiers de l'Ontario qui accompagne les consommateurs dans la résolution des plaintes provenant du secteur des caisses populaires ou des crédit unions :

Commission des services financiers de l'Ontario (FSO)
C.P. 85, Toronto (Ontario) M2N 6L9
Téléphone : 416 250-7250 ou 1 800 387-0584 (sans frais)
Internet : contactcenter.fSCO.gov.on.ca

Que pouvons-nous faire pour vous ?

ESPACE RÉSERVÉ AU MEMBRE

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous afin d'assurer un suivi rapide de votre demande.



Date: _____	Folio: _____	Transit: _____	Prénom: _____
Nom de la caisse ou du CFE: _____	Code postal: _____	Travail: _____	Courriel: _____
Nom: _____	Ville: _____	Téléphone au domicile: _____	Cellulaire: _____
Adresse: _____	Personne de la caisse ou du CFE avec qui vous avez discuté du problème: _____		



VOUS AVEZ UNE SUGGESTION, UN COMMENTAIRE, UNE INSATISFACTION, PARLEZ-NOUS-EN...

Décrivez-nous les faits et dites-nous quelles sont vos attentes.