



## Rapport consolidé des dispositions visant les consommateurs pour un organisme externe de traitement des plaintes

Nom de l'organisme externe de traitement des plaintes :	Période			
Classement	1 <sup>er</sup> T (avr-juin)	2 <sup>e</sup> T (juil-sep)	3 <sup>e</sup> T (oct-déc)	4 <sup>e</sup> T (jan-mar)
<b>Réputation</b>				
Normes élevées de moralité et d'intégrité				
<b>Marché de services</b>				
Disponibilité				
<b>Membres</b>				
Acceptation				
<b>Procédures de traitement des plaintes</b>				
Impartialité et indépendance				
Renvoi à un autre organisme externe de traitement des plaintes				
Notification écrite que la plainte n'entre pas dans le cadre de référence				
Transférer et aviser sans retard				
Informé et aider				
Pertinence				
Recommandation finale				
<b>Surveillance et examen (responsabilité)</b>				
Consultations				
Signalement à l'ACFC				
Établissement de rapports destinés au public				
Évaluation				
Langage clair				
<b>TOTAL</b>				

### Rapport NÉANT

Date :

Je, \_\_\_\_\_, atteste qu'à ma connaissance, conformément au cadre de la Direction de la conformité, l'organisme externe de traitement des plaintes susmentionné n'a pas de dispositions visant les consommateurs à signaler pour la période ci-dessus.