



Rapport MCAN 2020 sur les plaintes du public

À la société hypothécaire MCAN, nous sommes fiers de notre service et nous nous engageons à offrir la meilleure expérience client possible. Il est de notre responsabilité de répondre aux plaintes rapidement, adéquatement et avec la plus grande courtoisie. Nos employés dévoués s'efforceront de résoudre tout problème ou toute préoccupation du client avant de communiquer avec le responsable de la conformité de MCAN, la dernière étape du processus interne de traitement des plaintes de MCAN. Le responsable de la conformité de MCAN travaille en étroite collaboration avec les clients et les unités d'affaires de MCAN pour mener une enquête complète sur les plaintes des clients liées aux produits et aux services de MCAN qui ne peuvent pas être résolues lors des deux premières étapes de notre processus de traitement des plaintes.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre	2020	2019
Nombre total de plaintes reçues par le responsable de la conformité de MCAN.	Aucune	Aucune
Durée moyenne du traitement des plaintes par le responsable de la conformité de MCAN.	S.O.	S.O.
Nombre de plaintes qui, selon MCAN, ont été résolues par le responsable de la conformité de manière à répondre aux attentes des personnes ayant déposé les plaintes.	S.O.	S.O.

Si les clients ne sont pas satisfaits du travail du responsable de la conformité de MCAN, un organisme externe indépendant de traitement des plaintes peut effectuer un examen plus approfondi de la plainte. Veuillez consulter notre processus de traitement des plaintes à l'adresse mcanmortgage.com/fr/communiquer-mcan pour obtenir plus de détails.