



Mise au point à la suite du reportage de La Facture du 30 janvier 2018

Québec, le 30 janvier 2018 – Dans son émission du 30 janvier 2018 diffusée sur les ondes d’ICI Radio Canada télé, La Facture a présenté un reportage sur Universitas et plus précisément les pratiques de sollicitation commerciale d’un de ses anciens représentants à la suite de plaintes formulées par quelques clients à une journaliste de l’émission.

Nous tenons tout d’abord à rassurer nos clients sur le fait que ces pratiques vont à l’encontre de notre éthique professionnelle et des engagements contractuels pris à notre égard par nos représentants. Sachez que, lorsque nous avons été informés de ces plaintes, nous avons agi de façon responsable et pris rapidement les mesures qui s’imposaient. Le représentant en question n’a plus de lien d’affaires avec Universitas, et ce, depuis le 23 novembre 2017.

Rappel des faits

Entre les étés 2016 et 2017, Universitas a été informée que cinq (5) clients ayant souscrit à un REEE par l’intermédiaire d’un de ses représentants avaient manifesté leur insatisfaction relativement aux conseils qui leur avaient été prodigués.

Nous avons pris ces plaintes très au sérieux et, conformément à nos politiques internes, nous avons rencontré ce représentant afin de faire le point sur ses pratiques et éviter que la situation ne se reproduise. Les cinq (5) clients ont tous reçu le remboursement de l’intégralité des sommes versées, incluant la totalité des frais de souscription. Depuis son intervention auprès du représentant, Universitas n’a reçu aucune nouvelle plainte à son égard.

À la suite de nouvelles informations transmises par la journaliste il y a quelques semaines, Universitas a communiqué de façon proactive avec tous les clients actifs de ce représentant, soit une quarantaine, afin d’évaluer leur satisfaction et leur intérêt à continuer de cotiser au REEE auquel ils avaient souscrit. Après vérification, il s’avère qu’aucun client contacté n’a fait part d’une quelconque insatisfaction et que seul un client, vivant une situation financière plus difficile, a manifesté son souhait de résilier son contrat. De plus, les résultats de l’enquête interne que nous avons menée nous indiquent qu’aucune plainte n’a été formulée par la cliente citée dans le reportage de La Facture. Lors de nos échanges, elle n’aurait, à aucun moment, manifesté d’insatisfaction à l’égard du représentant, de nos produits ou de nos services. Par conséquent, cette cliente ne nous ayant jamais manifesté son mécontentement de quelque façon que ce soit, **nous n’avons malheureusement pas eu l’occasion de remédier à la situation à la pleine satisfaction de celle-ci**, comme il en est fait mention à la fin du reportage.

Universitas, engagée dans la promotion de l’épargne-études auprès de tous les parents

Les REEE sont destinés à favoriser l’accès à l’éducation de tous les jeunes pouvant bénéficier d’un soutien financier aux études, et chez Universitas nous croyons que toute personne devrait pouvoir souscrire à un REEE pour son enfant, quels que soient le milieu socio-économique dont elle est issue, son origine ou son appartenance à une communauté culturelle, du moment qu’elle est bien informée des choix qui s’offrent à elle, de ses droits et de ses obligations.



UNIVERSITAS

Ainsi, l'éducation figure souvent au cœur des motivations des nouveaux arrivants lorsqu'ils font le choix du Canada pour offrir un avenir meilleur à leurs enfants. Chez Universitas, nous croyons fermement à l'importance d'offrir à tous les mêmes chances et nous nous efforçons de promouvoir les bénéfices des REEE auprès de toutes les familles, sans discrimination, afin de les aider à financer les études de leurs enfants.

Les gouvernements du Canada et du Québec ont mis en place des subventions à l'épargne-études visant à favoriser la participation des familles de tous les milieux socio-économiques au régime enregistré d'épargne-études, mais qui s'avèrent encore plus généreuses pour les familles à faible revenu. Universitas fait systématiquement une demande de ces subventions pour tous ses souscripteurs et se charge de faire fructifier les sommes reçues jusqu'au moment des études postsecondaires.

Enfin, Universitas est fière d'offrir parmi les solutions d'épargne qu'elle propose un REEE destiné spécifiquement aux familles à revenu modeste qui leur permet, si elles sont admissibles au Bon d'études canadien (BEC), de recevoir un montant maximal de 2 000 \$ par enfant du gouvernement sans investir un seul sou de leur poche.

La satisfaction du client, la priorité d'Universitas et de ses représentants

Chez Universitas, l'intérêt du client et la loyauté envers ce dernier sont au cœur de nos activités. En tant qu'organisme à but non lucratif, la Fondation Universitas, de par sa mission sociale, se fait un devoir de sensibiliser les familles à l'importance de l'éducation et de l'épargne-études. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour accompagner les familles dans l'atteinte de leurs objectifs d'épargne, et ce, dans le respect de leur capacité d'épargne. Nous nous employons sans relâche à assurer leur satisfaction. Tous nos représentants, comme ceux de la concurrence, doivent se conformer au code d'éthique de la Chambre de la sécurité financière.

Le réseau de distribution d'Universitas est composé de représentants indépendants (travailleurs autonomes) de toutes origines, dont les diverses communautés culturelles qui forment le Québec. Ils sont formés régulièrement et nous effectuons des évaluations de satisfaction auprès de notre clientèle chaque année. Le niveau de satisfaction des clients envers leur représentant est d'ailleurs de près de 9 sur 10 selon le sondage de satisfaction 2017, mené par une firme indépendante.

Dans les cas où certains clients pourraient se déclarer insatisfaits, Universitas traite leurs commentaires avec sérieux et diligence, et ce, depuis plus de 50 ans. Universitas œuvre dans une industrie fortement réglementée, et se fait un devoir de travailler selon les normes établies par les organismes réglementaires qui la régissent.

Si vous avez la moindre question suite à ce reportage ou relative à votre contrat, nous vous invitons à contacter notre service clientèle au numéro sans frais 1 877 410-REEE (7333).

Au nom de toute l'équipe d'Universitas, nous tenons également à offrir nos plus sincères excuses à toutes les familles qui auraient pu être affectées par les agissements de ce représentant.