



Date:
Date :

CLIENT CONCERN FORM STUDENT FINANCIAL ASSISTANCE

Please note, contact information is only required if you would like a representative to follow up on your concern.

FORMULAIRE DE PRÉOCCUPATION DU CLIENT AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTS

Veillez noter que les coordonnées sont requises seulement si vous souhaitez qu'un représentant fasse un suivi concernant votre préoccupation.

Student Information / Renseignements sur l'étudiant

Last Name:
Nom :

First Name:
Prénom :

Date of Birth:
Date de naissance :

Phone Number:
Numéro de téléphone :

Email Address:
Adresse électronique :

Current Mailing Address:
Adresse postale actuelle :

Community:
Collectivité :

Postal Code:
Code postal :

Region: Beaufort Delta Dehcho North Slave South Slave Sahtú
Région : Beaufort-Delta Dehcho Slave Nord Slave Sud Sahtú

Service Standards / Normes de service

Did you receive a verbal or written response to your inquiry within 2 business days?
Avez-vous reçu une réponse orale ou écrite à votre demande dans les deux jours ouvrables? Yes / Oui No / Non

Was your payment issued within 10 business days of submitting all of your required documents?
Est-ce que votre prestation a été versée dans les dix jours ouvrables suivant la soumission de tous les documents exigés? Yes / Oui No / Non

If you had any concerns relating to your application or service, did you bring your concerns forward to your Student Case Officer or the Manager of Student Financial Assistance?
Si vous aviez des préoccupations concernant votre demande ou le service, en avez-vous fait part à votre agent des services aux étudiants ou au gestionnaire de l'aide financière aux étudiants? Yes / Oui No / Non

If yes, were your concerns addressed in a timely manner?
Si oui, est-ce que vos préoccupations ont été abordées rapidement? Yes / Oui No / Non

Were you issued a Notice of Denial, Suspension and/or Recovery and offered the right to appeal?
Est-ce que l'on vous a remis un avis de refus, de suspension ou de reprise de l'aide financière aux étudiants et offert un droit d'appel? Yes / Oui No / Non

Would you like confirmation that your Client Concern Form has been received?
Souhaitez-vous recevoir une confirmation de la réception de votre formulaire de préoccupation du client? Yes / Oui No / Non

Student Signature:
Signature de l'étudiant :

Date (YY/MM/DD):
Date (AA-MM-JJ) :

Additional Concerns and/or Comments / Préoccupations ou commentaires additionnels

If you have any additional concerns and/or comments, please describe below:

Veillez indiquer vos préoccupations ou formuler vos commentaires additionnels ci-dessous :

If you would like to submit this form by mail, please send to:

Income Security Programs
Box 1320
Yellowknife NT X1A 2L9

To submit by email, please send to:

ISP_ServiceStandards@gov.nt.ca

Si vous souhaitez envoyer ce formulaire par courrier, voici l'adresse :

Programme de sécurité du revenu
C. P. 1320
Yellowknife NT X1A 2L9

Si vous souhaitez l'envoyer par courriel, utilisez cette adresse :

ISP_ServiceStandards@gov.nt.ca

For Internal Use only / Pour usage interne seulement

Manager signature:

Date (YY/MM/DD):

Date concern was resolved:

This information is being collected under the authority of the *Access to Information and Protection of Privacy (ATIPP) Act*, section 40(c)(i) and the *Student Financial Assistance (SFA) Act and Regulations*. The information is being collected for the purpose of investigating concerns and/or providing follow up. The privacy provisions of the *ATIPP Act* protect information, and all applicants have the right to examine and request correction of his or her records and to request a review by the Information and Privacy Commissioner. If you have any questions about the collection of information, contact the Department of Education, Culture and Employment, Box 1320, Yellowknife, NT X1A 2L9 or call 1-800-661-0793 or 867-767-9355.

Les présents renseignements sont recueillis en vertu de l'alinéa 40(c)i) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*, de la *Loi sur l'aide financière aux étudiants (AFE)* des Territoires du Nord-Ouest et des règlements afférents. Les renseignements sont recueillis dans le but de répondre à vos préoccupations et de faire un suivi. Les dispositions de la LAIPVP sur la confidentialité protègent les renseignements personnels. De plus, tous les demandeurs ont le droit de consulter leurs dossiers, d'exiger des corrections et de demander un examen par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Si vous avez des questions sur la collecte de renseignements, communiquez avec le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation par la poste, à l'adresse C. P. 1320, Yellowknife NT X1A 2L9, ou par téléphone, au 1-800-661-0793 ou au 867-767-9355.