

Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle

Le présent document peut être obtenu dans d'autres formats au www.canadalife.com ou en faisant parvenir une demande à l'adresse Ombudsman@canadavie.com.

Introduction

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie et ses filiales (la « **compagnie** ») s'engagent à donner aux personnes handicapées accès à leurs produits et services financiers.

La Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle vise à satisfaire les exigences de la législation applicable sur l'accessibilité, y compris la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Elle décrit la manière dont une personne peut fournir de la rétroaction à la compagnie et lui faire part de ses préoccupations en ce qui a trait à l'accès des personnes handicapées aux produits, aux services et aux locaux.

Généralités

La compagnie fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres membres du public d'obtenir les produits et services financiers que la compagnie offre, de les utiliser et d'en profiter, ainsi que d'accéder aux locaux possédés et gérés par la compagnie, et ce, de la même manière que les autres.

La compagnie encourage la rétroaction sur la manière dont elle donne aux personnes handicapées accès à ses produits et services financiers ainsi que sur l'accessibilité des locaux qu'elle possède et gère. Dans la mesure du possible, tout commentaire ou toute préoccupation devrait être exprimé par écrit, et acheminé par lettre ou par courriel. Toutefois, la rétroaction peut être fournie en personne, par téléphone ou par tout autre moyen de communication qui convient mieux à la personne. Ces commentaires, ainsi que toute mesure prise par la compagnie en conséquence, seront consignés dans un système de suivi. Le cas échéant, l'information sur les mesures prises par suite de ces commentaires pourra être fournie sur demande raisonnable.

La compagnie veillera à ce que chaque processus lui permettant de recevoir des commentaires et d'y répondre soit accessible aux personnes handicapées, en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication et en acceptant de la rétroaction sur l'accessibilité de son processus de rétroaction en général.

Comment fournir de la rétroaction et faire part de ses préoccupations

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations au sujet de la manière dont la compagnie donne aux personnes handicapées accès à ses produits et services financiers, ou sur le processus de rétroaction lui-même, veuillez les transmettre à :

Ombudsman, La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie

Courriel : Ombudsman@canadavie.com

Courrier : 255 avenue Dufferin, London ON, Canada N6A 4K1

Télécopieur : 1 855-317-9241

Téléphone : 1 866-292-7825

Ligne ATS vers téléphoniste : 711

Téléphoniste vers ligne ATS : 1 800-855-0511

La rétroaction sera acheminée à l'ombudsman, qui demandera à l'unité d'exploitation concernée de formuler une réponse rapidement. La clientèle peut s'attendre à recevoir un accusé de réception de sa rétroaction dans les cinq jours civils.