

Politique d'accessibilité au Service à la clientèle

1. Notre engagement

La Reliable, Compagnie d'Assurance-Vie (La Reliable) s'engage à fournir un niveau élevé de service à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. La Reliable s'efforce continuellement à pourvoir ses biens et services aux personnes handicapées d'une manière à respecter leur dignité et leur indépendance. Nous nous engageons également à prendre des dispositions raisonnables visant à ce que les individus handicapés aient les mêmes opportunités d'accès à nos biens et services dans les mêmes lieux et de la même manière que les autres clients.

2. Communication

Nous nous engageons à communiquer avec les personnes handicapées par des méthodes qui tiennent compte de leur limitation fonctionnelle. Notre personnel qui traite avec les clients est formé à interagir et à communiquer avec les personnes atteintes de diverses déficiences.

3. Service téléphonique

Nous éduquons notre personnel à communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et simple et une articulation distincte. D'autres méthodes de communication telles la transmission électronique, le télécopieur, ou l'envoi par la poste sont disponibles afin d'assurer à nos clients un mode de communication qui leur convient le mieux.

4. Accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui emploient des accessoires fonctionnels afin d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos biens et services. Nous assurons la présence d'un personnel éduqué sur le fonctionnement desdits accessoires employés par les clients handicapés dans la procuration de nos biens et services.

5. Facturation

Nous nous engageons à produire des factures accessibles à tous nos clients. Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourraient avoir au sujet de la facture et ce en personne, par téléphone ou par courriel.

6. Utilisation des animaux d'assistance et de personnes de confiance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les aires de nos locaux ouvertes au public et aux autres tierces parties. Nous ferons en sorte que le personnel qui est en contact direct avec le public soit correctement formé sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnés d'une personne de confiance. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance sera accueillie sur les lieux de La Reliable avec sa personne de confiance. Étant donné la nature des renseignements qui peuvent être discutés en présence de la personne de confiance qui aide ou accompagne la personne handicapée, La Reliable pourrait exiger que la personne handicapée lui affirme son consentement à discuter de ses renseignements confidentiels en présence de la personne de confiance.

7. Avis d'interruption temporaire

Dans la mesure du possible, La Reliable avertira ses clients s'il y a une interruption prévue ou spontanée aux installations ou services normalement utilisés par les personnes handicapées. L'avis renseignera sur la raison de l'interruption, sa durée anticipée et une description des services alternatifs disponibles, s'il y a lieu.

8. Formation

La Reliable veille à éduquer ses employés qui travaillent avec le public ainsi que ceux qui sont impliqués dans le développement des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise afin de les sensibiliser au sujet de pourvoir des services aux personnes handicapées. La formation inclut les sujets suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la Norme pour les services à la clientèle.
- La communication avec et le comportement envers les clients avec des limitations fonctionnelles variées.
- Les étapes à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux produits et services de La Reliable.
- Les politiques, pratiques et procédures de l'entreprise qui se rapportent à la Norme pour les services à la clientèle.

9. Commentaires des clients

Nous invitons tous nos clients, y compris les clients handicapés, à nous communiquer leurs impressions sur la livraison de nos produits et services. Adressez vos commentaires sur la livraison de nos produits et services aux personnes handicapées au Service de la conformité par l'une des méthodes suivantes :

- **Par la poste:**
Service de la conformité
La Reliable, Compagnie d'Assurance-Vie
C.P. 557, 100 rue King Ouest
Hamilton, ON L8N 3K9
- **Par courriel:** compliance@reliablelifeinsurance.com
- **Par téléphone:**
Sans frais: 1-800-465-0661
(demander le Service de la conformité)

Notre Service de la conformité est chargé d'accueillir et répondre aux commentaires et plaintes. Les plaintes seront traitées selon nos modalités de la gestion des plaintes.

10. Modifications à la présente politique ou aux autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Aucun changement ne sera effectué à la présente politique sans considérer l'impact que cela pourrait avoir sur les personnes handicapées.

11. Questions concernant la présente politique:

La présente politique existe afin d'atteindre un niveau de service excellent pour nos clients handicapés. Pour recevoir votre copie de la politique ou pour poser des questions concernant la politique, veuillez communiquer avec le Service de la conformité.

La présente politique est accessible en d'autres formats sur demande.