

Procédure pour les commentaires et les préoccupations des clients

Introduction

SécurIndemnité s'engage à donner accès aux produits et services de l'entreprise aux personnes handicapées.

La *Procédure pour les commentaires et les préoccupations des clients* a pour objet de répondre aux exigences de la législation applicable en matière d'accessibilité. Elle décrit les moyens dont dispose une personne pour faire part de ses commentaires et de ses préoccupations à l'entreprise quant à l'accessibilité de ses produits, services et installations pour les personnes handicapées.

Général

L'entreprise déploie les efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes handicapées peuvent obtenir, utiliser et de bénéficier des produits et services ainsi que des locaux de l'entreprise de la même manière que les autres personnes.

L'entreprise apprécie les commentaires sur la manière dont elle fournit ses produits et services aux personnes handicapées, ainsi sur l'accessibilité des locaux. Les commentaires et les préoccupations doivent être formulés par écrit, par lettre ou par courriel, si cela est raisonnable. Elles peuvent toutefois être communiquées en personne, par téléphone ou par d'autres moyens adaptés aux besoins de communication d'une personne. Ces commentaires, ainsi que toutes les mesures résultantes mises en application par l'entreprise, seront documentées dans un système de suivi. Le cas échéant, des renseignements sur les mesures prises en réponse à ces commentaires seront disponibles sur demande raisonnable.

L'entreprise veillera à ce que chaque processus de réception et de réponse aux commentaires soit accessible aux personnes handicapées. Pour ce faire, elle fournira ou organisera la fourniture des formats accessibles et des aides à la communication sur demande et prendra en considération les commentaires sur l'accessibilité présentes dans ses processus de commentaire en général.

Comment faire part de vos commentaires et de vos préoccupations

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations concernant la manière dont l'entreprise donne accès aux produits et services aux personnes handicapées, ou concernant le processus de commentaires lui-même, veuillez les adresser à :

ClaimSecure Compliance (Conformité Sécurité/Indemnité)

Courriel : compliance@claimsecure.com

Courrier :

40 rue Elm, bureau 225, Sudbury (Ontario) P3C 0A2

Télécopieur : 1-866-613-0530

Tél. : 1-888-513-4464

Les commentaires seront transmis à l'équipe Conformité, qui les transmettra à son tour à l'unité commerciale appropriée pour fournir une réponse rapide. Les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception de leurs commentaires dans les 5 jours civils.