



Énoncé de la politique le service à la clientèle relatif aux produits et services offerts aux personnes handicapées
Mise à jour le 23 juin 2020

Énoncé de la politique : l'énoncé qui suit vise la politique de Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée « Primerica » sur le service à la clientèle offert aux personnes handicapées, conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Aux fins du présent énoncé de politique, les références à La Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada, Les Services à la Clientèle Primerica Inc., Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée, Les Placements PFSL du Canada Ltée et la Gestion des fonds PFSL Ltée.

1. Notre mission

Tel qu'indiqué dans le rapport annuel de la société mère, notre mission est de répondre aux besoins des familles de la classe moyenne, en les aidant à prendre des décisions financières éclairées et en leur fournissant une stratégie et des outils qui les aideront à réaliser leur indépendance financière. Primerica s'engage à vous offrir des produits financiers de première qualité, un service exceptionnel et à vous renseigner sur les nouveaux produits et services qui pourraient répondre à vos besoins.

2. Notre engagement

Dans le cadre de l'exécution de notre mandat, Primerica vise, en tout temps, à offrir des produits et des services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Par ailleurs, nous nous engageons à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'obtenir nos produits et services, de les utiliser et d'en tirer profit.

Primerica fera des efforts raisonnables pour assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- a. Nos produits et services seront offerts d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- b. Les produits et services que nous offrons aux personnes handicapées seront intégrés à moins qu'une alternative ne soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, afin de permettre à une personne handicapée d'obtenir nos produits et services, de les utiliser et d'en tirer profit.
- c. Nous donnerons aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'obtenir nos produits et services, de les utiliser et d'en tirer profit.

3. Produits et services offerts aux personnes handicapées

Primerica s'engage à offrir un service d'excellence à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et nous nous acquitterons de nos tâches et nos responsabilités dans les domaines suivants :

3.1 Communication

Primerica communiquera avec les personnes handicapées de manière qui prend en considération leur handicap.

Primerica formera ses employés et ses représentants sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant des handicaps.

3.2 Service téléphonique

Primerica s'engage à offrir à ses clients un service téléphonique entièrement accessible. Nous formerons nos employés et nos représentants à communiquer par téléphone avec les clients dans un langage clair et simple et à parler lentement et clairement.

Primerica offrira des moyens de communication alternatifs si la communication par téléphone ne convient pas à leurs besoins ou si elle n'est pas disponible.

3.3 Accessoires fonctionnels

Primerica s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels (par ex. ambulateurs, aides auditives, loupes) pour obtenir les biens ou les services que nous offrons, pour les utiliser ou pour en tirer profit. Nous nous assurerons que nos employés et nos représentants sont formés et qu'ils sont au courant des divers accessoires fonctionnels, susceptibles d'être utilisés par les clients qui ont des handicaps pour obtenir nos produits et services.

4. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Primerica veillera à ce que les personnes handicapées, accompagnées par une personne de soutien ou un animal d'assistance, puissent entrer dans les lieux qui sont accessibles au public et à d'autres tiers. Une personne handicapée, accompagnée par une personne de soutien ou un animal d'assistance ne sera, en aucun temps, empêchée d'avoir accès à la personne de soutien ou animal d'assistance pendant qu'elle se trouve dans nos lieux. Par ailleurs, nous veillerons à ce que nos employés et nos représentants, les bénévoles ou autres personnes qui traitent avec les membres du public soient bien formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées par un animal d'assistance.

5. Avis de perturbation temporaire

Primerica avisera les clients et les visiteurs de toute perturbation prévue ou imprévue de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent. L'avis de la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, la durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

En fonction des circonstances, l'avis sera publié sur le site Web de Primerica Canada et (ou) à proximité de son établissement.

6. Formation des employés et des représentants

Primerica assurera la formation de tous les représentants, des employés du siège social et s'assurera que les tiers qui agissent en notre nom soient familiers avec nos procédures. La formation sera fournie à chaque personne le plus tôt possible à la suite de leur affectation aux fonctions applicables. Ces personnes seront formées sur une base permanente en fonction des changements apportés aux politiques, pratiques et procédures.

La formation comprendra ce qui suit :

- un aperçu de la politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les normes du service à la clientèle à satisfaire;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant des handicaps;
- comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels ou qui sont accompagnées par un animal d'assistance ou une personne de soutien et le genre d'équipement ou d'accessoire qui aide les personnes handicapées à obtenir nos services;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à obtenir nos produits et services;
- les politiques, pratiques et procédures de Primerica Canada visant le présent énoncé de la politique et le formulaire de rétroaction.

7. Processus de rétroaction

Si vous désirez nous faire part de vos commentaires sur les biens et services que nous offrons aux personnes handicapées, veuillez remplir le **formulaire de rétroaction**. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires en personne, par téléphone, par écrit, par courriel ou autre. Les coordonnées de Primerica sont comme suit :

Compétence :

Service de conformité réglementaire

6985 Financial Drive, Suite 400
Mississauga (Ontario) L5N 0G3

Courriel : canada_compliance@primerica.com

Téléphone : 905 812-2900

Le siège social de Primerica procèdera à une enquête et transmettra ses constatations aux clients le plus rapidement possible. Le formulaire de rétroaction est disponible en format accessible sur demande.

8. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Primerica s'engage à élaborer des politiques de service à la clientèle de manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. En conséquence, aucune modification ne sera apportée au présent énoncé de la politique sans tenir compte de l'impact qu'il aura sur les personnes handicapées.

9. Questions au sujet du présent énoncé de la politique

Nous avons élaboré le présent énoncé de la politique dans le but d'offrir un service d'excellence aux personnes handicapées. Pour tout renseignement complémentaire ou pour élucider l'objectif d'une politique, vous pouvez communiquer avec le Service de conformité réglementaire par téléphone au 905 812-2900 ou par courriel à canada_compliance@primerica.com.

Les exemplaires des documents à l'appui du règlement standard qui s'applique au service à la clientèle en vertu des Normes d'accessibilité intégrées sont disponibles sur demande. Veuillez nous aviser si vous désirez obtenir ces documents ou l'information contenue dans un format accessible.