



Politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle (la « politique »)

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

La Banque CIBC s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées conformément aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées. La présente politique vise à communiquer l'approche adoptée par la CIBC pour promouvoir un environnement accessible et éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Accessibilité

Nous apportons constamment des améliorations au sein de notre organisation afin d'offrir des services et des installations accessibles à tous. Pour en savoir plus, vous pouvez vous rendre à notre [page Accessibilité à la Banque CIBC](#) et consulter notre [Rapport sur la durabilité](#).

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Nous collaborerons avec la personne handicapée afin de déterminer une méthode de communication en fonction de ses besoins.

Appareils fonctionnels

Les clients handicapés peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos services ou installations.

Animaux d'assistance

Les clients handicapés et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus lorsqu'ils accèdent à nos services ou installations.

Personnes de confiance

Les clients handicapés peuvent être accompagnés par une personne de confiance lorsqu'ils accèdent à nos services ou installations.

Avis d'interruption temporaire

Si ses services et installations destinés aux clients handicapés cessent d'être disponibles, que l'interruption soit planifiée ou non, la CIBC en informera les clients sans délai. Des avis seront placés dans un endroit bien en vue et donneront des renseignements sur les raisons de l'interruption, sa durée prévue et des solutions de rechange, le cas échéant.

Formation des employés

La CIBC offre à ses employés, au moment de l'embauche et de manière continue, en ce qui concerne les changements importants sont apportés à la présente politique conformément à la législation, une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle qui traite des éléments suivants (le cas échéant) :

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») et des exigences liées aux normes de service à la clientèle énoncées dans les règlements de la LAPHO;

- la présente politique;
- comment interagir et communiquer avec des clients ayant différents handicaps;
- comment interagir avec les clients handicapés qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- comment utiliser l'équipement ou les appareils qui sont disponibles sur place (le cas échéant) ou qui peuvent contribuer à offrir des services aux clients handicapés;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos services ou installations.

De plus, la Banque CIBC exige que les bénévoles et les autres intervenants pertinents qui fournissent des biens, des services ou des installations en son nom suivent la formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, comme l'exige la loi.

Processus de rétroaction

La Banque CIBC recherche la rétroaction sur l'accessibilité de son service à la clientèle. Vous pouvez communiquer avec la CIBC en personne à l'un de nos centres bancaires ou à l'aide des autres méthodes de communication énoncées sur notre page [Communiquez avec nous](#), notamment par courrier, par courriel, par clavardage en direct et par téléphone ([1 800 465-2422](#) ou [1 800 465-7401](#) [appareil de télécommunications pour malentendants]). Nous offrirons, sur demande, ou prendrons les dispositions nécessaires pour offrir des formats et des supports de communication accessibles afin de soumettre des commentaires.

Les commentaires seront traités selon nos procédures habituelles de traitement des commentaires, lesquelles consistent à consigner les plaintes dans une base de données centrale et à soumettre au Service à la clientèle les plaintes qui ne peuvent pas être réglées localement. Nous répondrons aux commentaires d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

Avis de disponibilité des documents

La Banque CIBC fournira la présente politique dans un format accessible ou à l'aide d'un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le format ou le support de communication qui convient. Nous fournirons rapidement un format accessible sans frais supplémentaires.