



## Politique d'accessibilité client

### Notre engagement relativement à l'accessibilité

1. Nous nous engageons à veiller à ce que notre clientèle ait accès aux services bancaires de base et nous prendrons des mesures appropriées pour répondre aux besoins des personnes handicapées en respectant leur dignité. Par dignité, nous entendons la protection de la vie privée, de la confidentialité et de l'autonomie des personnes handicapées.

### Personnes de soutien ou animaux d'assistance

2. Les personnes handicapées accompagnées d'animaux d'assistance ou de chiens-guides sont les bienvenues dans nos locaux. Une personne de soutien autorisée peut également escorter une personne handicapée qui fait des affaires conformément aux exigences actuelles en matière de vie privée. Si un droit d'entrée est demandé pour un événement organisé par la Banque Scotia ou en raison de la présence de la personne de soutien, nous communiquerons à l'avance le prix à payer par la personne de soutien.

Si pour des raisons de santé ou de sécurité la Banque exige que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien, elle consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins, tiendra compte des considérations de santé ou de sécurité et déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable d'assurer la protection de la personne ou d'autrui dans nos locaux. Dans de tels cas, la Banque renoncera aux droits d'entrée, s'il y en a, qu'elle exigerait normalement de la personne de soutien.

### Communications et avis d'urgence

3. Nous nous efforcerons de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.
4. Nous aviseras rapidement nos clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue de nos services ou de nos installations. Pour les perturbations planifiées, l'avis en indiquera la raison, la durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, s'il y a lieu. Les avis seront affichés dans un lieu visible à l'entrée des lieux touchés.

### Lieux physiques

5. Nous intégrerons de l'équipement d'accès à la conception de nos nouveaux immeubles ou effectuerons des rénovations importantes à la fois pour la clientèle et les membres du personnel. Les locaux existants seront évalués et un ordre de priorité sera établi pour les restaurer adéquatement et les rendre accessibles au personnel et à la clientèle.

### Formation en service à la clientèle

6. Nous assurerons une formation en accessibilité aux membres de notre personnel ou aux tierces parties qui représentent la Banque Scotia, qu'il s'agisse d'un employé, d'un agent, ou d'un bénévole.
7. Nous fournirons la formation en accessibilité aux employés au moment de leur embauche et lorsque des changements importants sont apportés à la présente politique. Nous fournirons, sur demande, l'information sur notre politique de formation, un résumé du contenu de la formation et le calendrier de la formation.

### Commentaires et plaintes

8. Nous invitons les clients à nous faire part de leurs observations sur la façon dont nous fournissons nos produits et services aux personnes handicapées. Vous pouvez communiquer avec la Banque par courriel à l'adresse

[clientaccessibility@scotiabank.com](mailto:clientaccessibility@scotiabank.com) ou par l'intermédiaire de nos différents canaux de communication. Sur demande, nous fournirons au client un document dans un format accessible ou un support de communication afin qu'il puisse nous transmettre ses commentaires.

9. Nous traiterons les plaintes selon nos procédures habituelles de gestion des plaintes et dans le contexte de la présente politique.

### **Format accessible et supports**

10. Sur demande, nous fournirons un document en format accessible ou à l'aide d'un support moyennant des frais n'excédant pas les frais habituels facturés à d'autres personnes.

Dernière mise à jour : Octobre 2019