

Engagement en matière de service et plan d'accessibilité pour les clients de la HSBC



accessibilité

(aksesibilite)

n. f. : Possibilité d'accéder, d'arriver à.

À la HSBC, nous sommes conscients de la confiance que vous nous témoignez pour gérer vos besoins en matière de services financiers et de gestion de patrimoine. Nous mettons tout en oeuvre pour donner à tous accès aux solutions et aux services dont vous avez besoin de la façon la plus pratique possible. Nous reconnaissons que nos clients ayant des capacités différentes peuvent avoir besoin de services accessibles. C'est pourquoi nous mettons tout en oeuvre pour éliminer les obstacles et offrir de nouveaux services dans nos succursales, nos bureaux, nos GA et nos sites Internet.

Nous avons déjà fait des investissements importants et pris des mesures pour améliorer l'accessibilité à la HSBC, notamment :

- Accès facile dans presque tous les bureaux et succursales de la HSBC au Canada
- Dispositifs spéciaux sur nos sites des services aux particuliers à l'intention des employés et des clients ayant une déficience visuelle et auditive
- Service de relais dans tous les centres d'appels de la HSBC pour améliorer la communication
- Formation obligatoire sur l'accessibilité pour tous les employés afin de s'assurer qu'ils comprennent en tout temps les besoins de nos clients
- Mesures continues pour cerner les points à améliorer
- Mise à niveau de tous les sites Web de la Banque HSBC Canada afin de respecter les directives d'accessibilité au contenu Web du World Wide Web Consortium (niveau AA de la norme WCAG 2.0)
- Offre de matériel d'information et de marketing dans différents formats
- Surveillance active de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, de la loi fédérale et des lois provinciales sur l'accessibilité, et engagement à veiller sur leur respect

Animal d'assistance

Les clients accompagnés d'un animal d'assistance sont les bienvenus dans nos succursales et nos bureaux. Notre définition des animaux d'assistance comprend les chiens pour aveugles, les animaux qui alertent les personnes malentendantes ou sourdes des signaux sonores et les animaux entraînés pour alerter la personne qu'elle va avoir un malaise et la mener en lieu sûr. Ces animaux sont d'une grande aide et apportent à ces personnes indépendance et confiance en soi; ils permettent de prévenir les blessures et d'appeler à l'aide en cas de crise.

Personne de confiance

Nous reconnaissons et nous accueillons les clients qui ont recours à une personne de confiance pour les accompagner à un rendez-vous ou les aider à effectuer leurs opérations bancaires courantes. Notre définition d'une personne de confiance est une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour l'accompagner ou l'aider dans les domaines suivants: communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès à des biens ou services.

Avis d'interruption temporaire des services

En cas d'interruption des services, prévue ou non, ou si nos locaux sont inaccessibles à nos clients handicapés, la Banque HSBC Canada s'efforce de fournir un préavis de l'interruption.

Dans un tel cas, un avis affiché à un endroit bien en vue indiquera le motif de l'interruption du service et la durée prévue, et dirigera les clients et les visiteurs vers d'autres locaux ou services, si possible.

Formation du personnel

La HSBC s'est engagée à offrir des conseils et des connaissances aux employés pour aider les clients et les employés ayant des capacités différentes et leur offrir des services, par les moyens suivants :

- Formation obligatoire sur l'accessibilité et les accommodements pour tous les nouveaux employés
- Conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec les clients et les employés ayant un handicap, qu'il soit visible ou non
- Services offerts aux clients et aux employés qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui sont accompagnés d'un chien-guide ou d'une personne de confiance
- Communication et soutien respectueux aux clients et aux employés handicapés

Plan d'accessibilité

Notre bureau de la diversité, de l'équité et de l'intégration gère notre plan pluriannuel qui nous permet d'anticiper, de détecter et d'éliminer les obstacles qui nous empêchent d'offrir à notre clientèle un service adapté à ses besoins. Notre plan est conforme aux exigences réglementaires de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Commentaires

L'amélioration de l'expérience de nos clients dans toutes nos interactions avec eux est pour nous une priorité. Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, veuillez consulter la page [Pour nous joindre](#).