



Procédure

relative au traitement

des commentaires des clients

concernant la Loi sur l'accessibilité

CRÉÉE : 1^{ER} JANVIER 2016



1. Énoncé

Addenda Capital suit une procédure complète conçue pour faciliter la cueillette des commentaires des clients et y répondre, notamment en ce qui a trait aux commentaires concernant la prestation de services aux personnes handicapées. Addenda Capital s'efforce d'offrir une expérience accueillante et chaleureuse à ses clients.

2. Portée

Cette procédure s'applique à tous les employés en contact avec les clients d'Addenda Capital à travers le Canada.

Moyens de transmission des commentaires

Les moyens pour transmettre des commentaires à Addenda Capital relativement à la prestation de services aux personnes handicapées sont les suivantes :

1. Site Internet : via l'adresse www.addendacapital.com sous l'onglet « Nous joindre »
2. Courriel : info@addendacapital.com
3. Téléphone : siège social d'Addenda Capital à Montréal : 1-866-523-3363
 - Heures d'ouverture du lundi au vendredi de 9 h à 17 h heure locale
 - Une boîte vocale est disponible le samedi, le dimanche et après les heures d'ouverture en semaine
4. En personne
 - À chacun de nos bureaux
 - Au siège social : 800, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2750, Montréal (Québec) H3B 1X9
5. Par télécopieur : 514-287-7200

Réponses aux commentaires

Chez Addenda Capital, tout client qui transmet des commentaires reçoit une réponse, peu importe le moyen de transmission, aussi rapidement que possible. Un représentant communiquera avec chaque client par le moyen de communication spécifié. Tous les commentaires sont communiqués et suivis afin d'assurer la qualité de la réponse et de la résolution, notamment en ce qui a trait aux actions entreprises ou à venir.

Confidentialité

Addenda Capital ne divulguera aucun renseignement personnel sous aucun prétexte autrement que pour des raisons de traitement d'un commentaire ou d'une demande en lien avec l'accessibilité du service aux clients.