



ACCESSIBILITÉ

L'entreprise s'engage à servir tous les clients avec la même excellence. Nous nous efforçons d'offrir des services accessibles aux clients handicapés. Les politiques suivantes visent à éviter et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Appareils

Nous ferons en sorte de former et de familiariser notre personnel aux divers appareils fonctionnels dont peuvent se servir les clients handicapés qui utilisent nos services.

Communication

Nous communiquerons avec ces clients en tenant compte de leur handicap, par exemple, de la manière suivante :

- En fournissant de l'information par écrit aux personnes souffrant de déficience auditive;
- En lisant l'information aux personnes souffrant de troubles d'apprentissage;
- En s'informant auprès du client de la meilleure manière de communiquer avec lui, en cas de doute.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées sont les bienvenues dans nos succursales, tout comme leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont admis dans les locaux accessibles au public.

Assistants personnels

Les personnes qui assistent les clients handicapés sont autorisées à les accompagner dans nos locaux.

Interruption des services

En cas d'incapacité planifiée ou inattendue de mettre nos services ou nos installations à la disposition des clients handicapés (p. ex., accès à un fauteuil roulant), Insta Chèques les en informera rapidement. L'avis affiché bien en vue indiquera la raison de l'incapacité, sa durée anticipée et une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

Formation des employés

Insta Chèques formera les employés qui interagissent avec le public (caissiers, directeurs de succursale, directeurs de district, agents du service à la clientèle). Cette formation sera donnée dans les 45 premiers jours de l'emploi.

Questions et commentaires

Les clients qui souhaitent commenter le service fourni par Insta Chèques aux personnes handicapées peuvent communiquer avec le centre de service à la clientèle :

- Téléphone : 1 800 361-1407
- Courriel : disabilitycompliance@moneymart.ca
- Poste : À l'attention du département de la Conformité – 74 E. Swedesford Rd. Suite 150, Malvern, PA 19355

Tous les commentaires sur l'accessibilité seront transmis à l'équipe responsable à (disabilitycompliance@moneymart.ca).

Plaintes des clients

Les plaintes doivent être adressées conformément au processus normal de gestion des plaintes d'Insta Chèques.

Disponibilité

Cette politique ainsi que les pratiques et les protocoles qui en découlent, sera divulguée à tout membre du public qui en fera la demande. Un avis semblable sera affiché sur le site Web d'Insta Chèques.

Insta Chèques présentera aux personnes handicapées les documents exigés par la norme, ou l'information qu'ils contiennent, dans un format tenant compte de l'incapacité de ces clients.