Procédure relative à la rétroaction et aux préoccupations de la clientèle (la « Procédure »)

Le présent document peut être obtenu dans d'autres formats au www.lagreatwest.com ou en faisant parvenir une demande à l'adresse ombudsman@gwl.ca.

1. Introduction

La Great-West, compagnie d'assurance-vie (la « **Compagnie** ») s'engage à donner aux personnes handicapées de l'Ontario accès à ses produits et services financiers.

La Procédure vise à satisfaire les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des normes et règlements qui s'y rapportent. Elle décrit la manière dont une personne peut fournir de la rétroaction à la Compagnie et lui faire part de ses préoccupations en ce qui a trait à l'accès des personnes handicapées aux produits et services.

2. Généralités

La Compagnie fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres membres du public d'obtenir les produits et services financiers de la Compagnie, et ce, au même endroit et de la même manière.

La Compagnie encourage la rétroaction sur la manière dont elle donne aux personnes handicapées accès à ses produits et services financiers. Si cela est approprié, tout commentaire ou toute préoccupation devrait être exprimé par écrit. Toutefois, la rétroaction peut être fournie en personne, par courriel, dans une lettre, par téléphone ou par tout autre moyen de communication qui convient mieux à la personne.

3. Comment fournir de la rétroaction et faire part de ses préoccupations

Si vous avez des commentaires ou des préoccupations au sujet de la manière dont la Compagnie donne aux personnes handicapées accès à ses produits et services financiers, veuillez les transmettre à :

Ombudsman (Great-West)
Téléphone : 1 866 292-7825
Courriel : ombudsman@gwl.ca
Télécopieur : 1 519 435-7679

ou les envoyer à l'adresse suivante :

Ombudsman, La Great-West, compagnie d'assurance-vie
255, avenue Dufferin, London (Ontario) CANADA N6A 4K1

La Compagnie transmettra les commentaires à l'unité d'exploitation concernée pour qu'une réponse soit formulée sans délai.