



Politique relative aux services à la clientèle accessibles

1. OBJECTIF

La présente politique vise à décrire les responsabilités des employés, non-employés, prestataires de services tiers et autres intervenants qui interagissent avec le public ou des tierces parties au nom des sociétés Citi Canada se trouvant sous réglementation provinciale ontarienne et servant, directement ou indirectement, la population ontarienne, notamment *Citi Cards Canada Inc.* and *Citi Canada Technology Services ULC* (ci-après appelées « **Citi Canada** »), lorsque ces employés, non-employés, prestataires de services tiers et autres intervenants offrent des produits et des services aux personnes handicapées conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et aux normes d'accessibilité intégrées qui y sont reliées.

2. PORTÉE

La présente politique s'applique à tous les employés et non-employés (« le personnel ») de Citi Canada ainsi qu'aux prestataires de service tiers qui interagissent avec les membres du public ou d'autres tierces parties, au nom de Citi Canada.

3. POLITIQUE

3.1 Notre engagement

Citi Canada déploie tous les efforts possibles afin d'offrir ses produits et ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées, et ce, en tout temps. Nous nous engageons à offrir aux personnes handicapées les possibilités d'accès à nos produits et services équivalentes à celles offertes à tout autre client ou membre du public.

3.2 Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

Citi Canada vise à exceller dans son offre de services, et ce, pour tous les clients et tous les membres du public, qu'ils soient handicapés ou non. Nous démontrons notre engagement dans les domaines suivants :

- (a) Communications – Nos communications avec les personnes handicapées tiennent compte de leurs déficiences. Nous formons notre personnel sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de déficiences.
- (b) Services au téléphone – Nous nous engageons à offrir, à tous nos clients et aux membres du public, des services au téléphone totalement accessibles. Nous formons notre personnel à communiquer par téléphone en utilisant un langage simple et en parlant lentement et clairement.
- (c) Dispositifs d'assistance – Nous sommes engagés à servir les personnes handicapées qui se servent de dispositifs d'assistance afin d'obtenir ou d'utiliser nos produits et services ou d'en tirer avantage. Nous nous assurons que tout le personnel reçoive une

formation sur la façon appropriée d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent de dispositifs d'assistance et sur les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les membres du public ou les visiteurs présentant une déficience et recevant nos produits et services.

- (d) Communications et disponibilité des documents – Nous nous engageons à offrir un accès à l'information équivalent pour tous. Tous les documents de Citi Canada requis en vertu des normes d'accessibilité intégrées, y compris le matériel de formation, les registres de formation, les avis, les commentaires, le plan relatif aux services à la clientèle accessibles et la présente politique sont mis à la disposition des membres du public sur demande écrite. Les documents fournis par Citi Canada à une personne handicapée seront présentés d'une manière et dans un format qui tiendront compte de la déficience de la personne en question. Sur demande et selon l'accord conclu entre le demandeur et Citi Canada, le document pourrait être fourni dans un format particulier qui répond mieux aux besoins de la personne handicapée (p. ex., format électronique, imprimé en gros caractère, écriture braille, etc.).

3.3 Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir dans nos locaux ouverts au public et dans les locaux des autres tierces parties toute personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance. Nous nous assurons également que tout le personnel et les prestataires de services tiers agissant au nom de Citi reçoivent une formation adéquate sur la façon appropriée d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux en compagnie de cette dernière.

3.4 Avis d'interruption de service temporaire

Citi Canada avisera ses clients et les membres du public en cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services habituellement utilisés par des personnes handicapées. L'avis indiquera les raisons de l'interruption, sa durée prévue et les informations portant sur les installations ou les services de remplacement disponibles, le cas échéant.

4. PROCÉDURES

4.1 Formation du personnel

Citi Canada fournit une formation à tout son personnel et à ses prestataires de services tiers interagissant en son nom avec ses clients, le public ou d'autres tierces parties. Une formation est également offerte à toute personne participant à la définition de politiques, de procédures et de pratiques.

La formation a été développée pour être donnée sur le Web ou dans un autre format. Elle est donnée à tous les employés et aux prestataires de services tiers qui agissent en notre nom. Notre programme de formation aborde les sujets suivants :

- a) l'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences associées aux normes d'accessibilité intégrées;
- b) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant diverses déficiences;
- c) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un dispositif d'assistance ou qui ont recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien;
- d) la façon d'apprendre à utiliser divers dispositifs d'assistance;
- e) et
- f) nos politiques, nos pratiques et nos procédures relatives aux normes d'accessibilité intégrées.

Tout le personnel reçoit une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui concernent la manière dont les produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Cette formation est donnée le plus rapidement possible après l'embauche d'un employé ou lorsque des tâches liées à la définition de politiques, de pratiques et de procédures en matière de services à la clientèle lui sont assignées. Elle est également offerte de façon continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

4.2 Rétroaction

Notre objectif est de répondre à toutes les attentes, voire de les surpasser, lorsque nous servons des personnes présentant un handicap. Les commentaires concernant nos services et notre façon de répondre à ces attentes sont les bienvenus. Si vous êtes une personne handicapée et que vous avez du mal à accéder à un produit ou à un service que nous offrons, appelez l'un des numéros indiqués plus bas :

Cartes Citi Canada Inc.

Téléphone : 1 800 747-3787 (Services de crédit Home Depot)

Si votre demande ou votre plainte n'est pas traitée de manière satisfaisante, veuillez communiquer avec l'Unité de défense de la clientèle :

l'Unité de défense des droits de la clientèle
Cartes Citi Canada Inc.
5900 Rue Hurontario
Mississauga, ON L5R 0B8
Téléphone : 866-765-9580

Citi Canada Technology Services ULC

Si votre demande ou votre plainte n'est pas traitée de manière satisfaisante, veuillez communiquer avec l'agent de conformité de Citi Canada Technology Services ULC :

Amen Tam
Service de la conformité de Citi Canada

123, rue Front Ouest, 16^e étage
Toronto (Ontario) M5J 2M3
Téléphone : 416 947-5581
Adresse électronique : amen.tam@citi.com

Les clients devraient recevoir une réponse dans les 10 jours ouvrables.

4.3 Modifications à la présente politique ou à une autre politique

Nous nous sommes engagés à mettre au point des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Toutes nos politiques et procédures sont définies et mises à jour de manière à respecter et favoriser la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

4.4 Questions au sujet de la présente politique

Vous pouvez poser vos questions au sujet de notre politique en écrivant à Diane Htenas, à l'adresse diane.htenas@citi.com, ou en téléphonant au 1 416 947-2954. Il est possible d'obtenir la présente politique dans un autre format, sur demande.

Actuel : mars 2026
© 2026 Citigroup Inc.