

Processus de rétroaction sur l'accessibilité d'Amex Canada

Processus de rétroaction

Nous sommes fiers de notre engagement à servir nos clients et sommes toujours à la recherche d'occasions d'améliorer votre expérience. Nous vous invitons à soumettre vos commentaires et suggestions à Amex Canada (« Amex ») au sujet de la mise en œuvre du plan d'accessibilité et relativement aux obstacles à l'accessibilité ou à toute autre expérience liée à l'accessibilité que vous avez vécue dans vos interactions avec Amex. Pour ce faire, veuillez utiliser l'une des méthodes indiquées ci-dessous.

Par courriel

- Les commentaires relatifs à l'accessibilité peuvent être transmis par **courriel** à l'adresse amexaccessibility@aexp.com
- Les courriels de commentaires recevront automatiquement un accusé de réception.
- Vos commentaires peuvent être accompagnés de pièces jointes comme des photos, des vidéos ou des documents. Veillez toutefois à ce que la taille globale des fichiers joints ne dépasse pas 10 Mo.
- Si vous ne transmettez pas vos commentaires de façon anonyme, l'équipe de l'accessibilité ou la directrice de l'accessibilité pourra communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires ou vous tenir au courant.

Par la poste

- Les commentaires relatifs à l'accessibilité peuvent être envoyés à l'**adresse postale** suivante :
Banque Amex du Canada, à l'attention de : Équipe de l'accessibilité
C. P. 3204, succ. F
Toronto (Ontario) M1W 3W7
- Les commentaires écrits sur l'accessibilité qui sont envoyés à Amex sont numérisés et le support papier détruit 30 jours ouvrables après la réception de la lettre originale.
- Si les commentaires sont envoyés par la poste, une lettre d'accusé de réception est envoyée dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception.
- Si vous ne transmettez pas vos commentaires de façon anonyme, l'équipe de l'accessibilité ou la directrice de l'accessibilité pourra communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires ou vous tenir au courant.

Par téléphone ou télécopieur (ATS)

- Les commentaires sur l'accessibilité peuvent être communiqués
 - par **téléphone** au 1 888 301-5312 (sans frais)
 - par **télécopieur (ATS)** au 1 866 529-1344
- Vous pouvez fournir vos commentaires par téléphone à toute heure du jour, sept jours sur sept. Les appels reçus sont transférés à un service d'enregistrement de messages.
- Tous les commentaires non anonymes recevront un accusé de réception de l'équipe de l'accessibilité ou de la directrice de l'accessibilité.

- Les commentaires transmis par télécopieur recevront un accusé de réception de l'équipe de l'accessibilité ou de la directrice de l'accessibilité par l'entremise du service ATS.
- Si vous ne transmettez pas vos commentaires de façon anonyme, l'équipe de l'accessibilité ou la directrice de l'accessibilité pourra communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires ou vous tenir au courant.

Par télécopieur

- Les commentaires relatifs à l'accessibilité peuvent être transmis par **télécopieur** au 1 866 849-9660.
- Les commentaires télécopiés reçoivent un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception.
- L'accusé de réception sera envoyé par courriel ou par la poste si une adresse postale ou électronique accompagne les commentaires.
- Si vous ne transmettez pas vos commentaires de façon anonyme, l'équipe de l'accessibilité ou la directrice de l'accessibilité pourra communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires ou vous tenir au courant.

Formulaire de rétroaction anonyme

- Option 1 : Formulaire de rétroaction en ligne
 - Pour accéder au formulaire en ligne, visitez le Amex.ca/fr
 - Faites défiler la page jusqu'au bas de page universel et sélectionnez **Accessibilité**.
 - Dans le centre de ressources d'accessibilité, cliquez sur le bouton **Commentaires** dans le coin inférieur droit de l'écran.
 - Dans la section « Commentaires », cliquez sur le lien « Formulaire de rétroaction en ligne », que vous trouverez dans la quatrième colonne au bas de l'écran.
 - Ce formulaire est conçu pour recevoir des commentaires de façon anonyme. **Lorsque vous remplissez le formulaire, veuillez ne pas fournir de renseignements sensibles ou personnels permettant de vous identifier.**
 - Les commentaires fournis au moyen du formulaire en ligne recevront automatiquement un message d'accusé de réception qui s'affichera sur la page Web lorsque vous aurez cliqué sur « Envoyer ».
- Option 2 : Formulaire de rétroaction manuel
 - Pour télécharger un formulaire imprimable, visitez le site d'Amex au Amex.ca/fr.
 - Faites défiler la page jusqu'au bas de page universel et sélectionnez **Accessibilité**.
 - Dans le centre de ressources d'accessibilité, cliquez sur le bouton **Commentaires** dans le coin inférieur droit de l'écran.
 - Dans la section « Commentaires », cliquez sur le lien « **Pour télécharger le formulaire de rétroaction, cliquer ici** », que vous trouverez dans la quatrième colonne au bas de l'écran.
 - Ce formulaire est conçu pour recevoir des commentaires de façon anonyme. **Lorsque vous remplissez le formulaire, veuillez ne pas fournir de renseignements sensibles ou personnels permettant de vous identifier.**
 - Envoyez le formulaire de rétroaction dûment rempli à l'adresse suivante :
 - Banque Amex du Canada, à l'attention de : Équipe de l'accessibilité
 - C. P. 3204, succ. F
 - Toronto (Ontario)

Renseignements importants concernant les commentaires

La communication de commentaires relativement à l'accessibilité par l'intermédiaire de ces canaux se fait sur une base volontaire. Ces canaux ne peuvent pas être utilisés pour formuler des plaintes non liées à l'accessibilité et vos commentaires ne seront pas utilisés pour ouvrir un dossier de plainte. Pour formuler une plainte, veuillez communiquer avec nos spécialistes, Service à la clientèle ou visiter le www.amex.ca/plaintes.

À quoi vous attendre quand vous fournissez des commentaires?

- Lorsqu'un client nous fait parvenir ses commentaires, nous en accusons réception uniquement s'il nous a fourni des coordonnées nous permettant de le faire. Dans l'accusé de réception, nous remercions le participant de nous avoir fait part de ses commentaires sur l'accessibilité et lui indiquons les prochaines étapes, s'il y a lieu.
- Nous conservons une copie électronique ou imprimée des commentaires anonymes ou non fournis par les clients pendant une période de sept (7) ans à compter de leur réception.
- L'équipe de l'accessibilité et la directrice de l'accessibilité prennent connaissance des commentaires reçus pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité à l'échelle d'Amex.
- Vos commentaires nous sont très utiles et ils participent à nos efforts continus d'amélioration de l'accessibilité. Ils nous aident également à répondre à nos exigences en matière de planification et de signalement, et contribuent à améliorer la façon dont nous consultons et servons les personnes vivant avec un handicap.

Demande de formats différents

Vous pouvez demander d'utiliser un format différent de notre processus de rétroaction, de notre plan d'accessibilité ou de nos rapports d'étape. Pour ce faire, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées ci-dessous en fonction du format qui vous convient.

Le tableau qui suit indique les autres formats disponibles, le délai de livraison prévu dans chaque cas, le mode de demande et les renseignements que le client doit fournir :

Format	Délai	Traitement	Renseignements requis
Document imprimé ou impression en gros caractères	15 jours	Par courriel : amexaccessibility@aexp.com Par téléphone : 1 888 301-5312 (sans frais)	Adresse de livraison du document papier
Document en braille	45 jours	Par courriel : amexaccessibility@aexp.com Par téléphone : 1 888 301-5312 (sans frais)	Adresse de livraison du document papier

Format audio	45 jours	Par courriel : amexaccessibility@aexp.com	Adresse électronique pour livraison du document électronique
Format électronique	15 jours	Par courriel : amexaccessibility@aexp.com Téléchargement d'une copie à partir de la section « Accessibilité » du site Web d'Amex	Adresse électronique pour livraison du document électronique

Protection des renseignements personnels

Si vous décidez de fournir votre nom et d'autres renseignements personnels lorsque vous envoyez vos commentaires, l'information que vous nous communiquez ne sera utilisée que pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.