

Bank of America Canada – EN / FR

A Progress Report under the *Accessible Canada Act* and *Accessible Canada Regulations*, 2024-25

Overview

Bank of America (the “Bank”) is committed to treating all people in a way that allows them to maintain their dignity and independence. We believe in integration and equal opportunity. We are committed to meeting the needs of people with disabilities and meeting accessibility requirements under the *Accessible Canada Act*. Pursuant to this legislation and the *Accessible Canada Regulations*, SOR/2021-241 (the “Regulations”), the Bank has put into place accessibility plans, feedback tools and progress reports.

The following constitutes the progress report of the Bank on the implementation of the accessibility plans under the *Accessible Canada Act* and *Accessible Canada Regulations* for the period up to May 30, 2025.

Feedback process and contact information

If clients of the Bank or members of the public have any questions or comments regarding the Bank’s compliance with the *Accessible Canada Act*, or their respective regulations, they can contact Canada Human Resources through the following:

- Email: human_resources_canada@bofa.com
- Phone: 1.416.369.7400
- Mail: Human Resources: 181 Bay Street, Suite 400 Toronto, ON M5J 2V8

This contact information is provided so that individuals may:

- request copies of the Bank’s accessibility plans, progress reports, and feedback process descriptions in certain alternate formats;
- submit feedback about barriers they have encountered when dealing with the Bank; and
- submit feedback on the Bank’s implementation of its accessibility plan.

Section 5 of the Accessible Canada Act

<u>Subsection</u>	<u>Plan</u>	<u>Progress (2024-2025)</u>
a) employment	The Bank accommodates people with disabilities during the recruitment and assessment processes and when people are hired as follows: a) Recruitment, Assessment and Selection Process • The Bank fosters an environment of respect and inclusivity in our recruitment process. Language is incorporated in each job posting to make applicants aware that accommodation is available upon request to assist with the recruitment and selection process. Talent Acquisition partners are educated on inclusive selection strategies developed by the Ontario Human Rights Commission and on how to implement and request support for accommodation related requests. When making offers of employment, the Bank will notify the successful applicant of its policies for accommodating employees with disabilities. If support is requested through the recruitment process, Human Resources Canada should be notified. b) Informing Employees of Supports • The Bank will inform its employees of its policies, and any changes to its policies used to support employees with disabilities on an annual basis, taking into account various employee accessibility needs due to a disability. This information will be provided to new employees as soon as practicable after commencing employment. c) Accessible Formats and Communication Supports for Employees • Upon request of an employee with a disability, the Bank will consult with the employee to provide or arrange for the provision of accessible formats and communications supports for information that is needed to perform his/her job and information that is available to other employees.	• To support the neurodivergent community, the Canada Opportunity & Inclusion newsletter shared awareness of World Autism Acceptance Month for April, including wearing Blue for the 'Light It Up Blue' global campaign.

	d) Workplace Emergency Response Information • The Bank is committed to providing employees with emergency information in an accessible way upon request. We will also provide employees with disabilities with individualized emergency response information when necessary. Where an employee requires assistance, the Bank will, with consent of the employee, provide the individualized emergency response information to the person designated to provide assistance to the employee. e) Documented Individual Accommodation Plans • The Bank has a process in place for developing individual accommodation for employees that have identified themselves as needing accommodation due to a disability. i. The Bank will develop individualized accommodation plans for employees with disabilities, as the Bank is made aware ii. The Bank is committed to ensuring that such accommodation is made available to point of undue hardship. iii. We review all our accommodation policies and plans to ensure they are compliant with all applicable laws, including the AODA and Ontario Human Rights Code, and the Canada Accessibility Act. iv. The Bank will implement and maintain measures effective to maintain the privacy of its employees with disabilities v. If an employee requires an accommodation due to a disability, please contact Human Resources Canada at human_resources_canada@bofa.com	
--	--	--

	f) Return to Work Process • The Bank has a documented process that details the process to request an accommodation as well the responsibilities of each party (employee, manager, and third- party benefits partner). • The Bank partners with a third-party benefits provider to deliver a proactive, high communication disability management program that facilitates individualized return to work plans. g) Performance Management, Career Development & Redeployment • The Bank takes into account the accessibility needs of employees with disabilities and employees with individual accommodation plans when conducting performance reviews, providing career development and when redeploying employees. h) Training • The Bank provides annual online training to all employees and contract staff on Canada's accessibility laws and on the human rights legislation as it relates to people with disabilities. This training is provided to new employees as soon as practicable after the employee is assigned the applicable duties. • Training is provided on an ongoing basis in connection with any changes to the policies, practices and procedures governing the provision of goods or services to persons with disabilities. • Training includes the following: i. A review of the purposes of the Accessible Canada Act. ii. How to interact and communicate with people with various types of disabilities. iii. How to interact with people with disabilities who use assistive devices, service animals, or support persons. iv. How to use equipment or devices available on the premises or provided by the business that may help with the provision disabled persons of goods or services to people with disabilities.	• Engaged <i>The Bennett Edge</i>, an external vendor that specializes in guidance and consultancy regarding disability in the workplace. This vendor will support with future in-person sessions with manager and employees regarding neurodivergence awareness and resources. • The Bank offers new 'Learning Spotlight' video education series on Neurodiversity & Neurodivergence. This series is available to all managers and employees, to help foster inclusivity and better support for neurodivergent people in various environments.
--	---	--

	v. What to do if a person with a disability is having difficulty accessing a particular good or service offered by the business. vi. The processes that businesses in Canada must follow to create, provide, and receive information and communications in a manner that is accessible to people with disabilities.	
b) the built environment	The Bank has offices in Toronto, Vancouver, Calgary and Montreal. Our offices are in spaces that we rent and have many accessibility features. These features include: • Universal washrooms with automatic doors • Automatic doors throughout the buildings • Many different places to sit and work or take a break As the environment continues to be built, we will work with Property Management and Facilities to ensure a barrier free and accessible workplace.	As part of the Bank's built environment refresh, the following have been updated: • For clearer wayfinding, meeting rooms have been upgraded to include touchscreen scheduling panels outside of room. Panel indicate meeting room availability (panel lit green if available; red if unavailable). • Department signage and individual employee name plates updated to include braille characters. • Building access passes programmed to open automatically when swiped for accommodations. • Emergency Exit signage updated to green from red, providing clearer wayfinding in an emergency situation.

		• Overhead office lighting upgraded to include motion-activation. Dimming now available for photosensitive and photophobic individuals. • Height adjustable workstations and ergonomic chair refresh rollout in Toronto and Montreal office locations. • Storage shelves height adjusted in Montreal office locations as per Accessible Canada model standard. • Adjusted desk layouts and specialized leg/footrest equipment provided for those in need of accommodation.
c) information and communication technologies (ICT)	The Bank is committed to meeting the communication needs of people with disabilities. We will continue to consult with individuals with disabilities to determine their specific information and communication needs. a) Feedback • The Bank will ensure that its processes for receiving and responding to feedback are accessible to persons with disabilities via providing multiple feedback processes including online, phone and printable formats upon request. Accommodation Services are available to respond to any inquiries related to accessible formats. • Current feedback processes allow for multiple communication channels such as email, telephone, or regular mail. • To submit feedback on the Canada Accessibility Plan or Guidelines, please reach out to Human Resources Canada at human_resources_canada@bofa.com	

	b) Accessible Formats & Communication Supports - Accommodation Services are available to respond to any inquiries related to accessible formats. The Bank will notify the public about the availability of accessible formats and communications supports for persons with disabilities. c) Accessible Websites and Web Content - The Bank conducted an assessment of current web functionality to ensure compliance and adequate accessibility features. Both our internal intranet and external websites (careers.bankofamerica.com) comply with the WCAG 2.1 Guidelines at Level AA requirements. - The Bank ensures all publicly available information is made accessible upon request.	
c.1) communication other than ICT	Web conferencing continues to be popular with employees and clients for connecting virtually, so we look for ways we can help ensure our tools for virtual meetings provide an inclusive environment for team collaboration. In April 2023, BofA added closed captioning for Webex and Zoom meetings on demand. The Bank will continue to look for ways to ensure communications are accessible for employees and clients.	
d) procurement of goods, services and facilities	The Bank purchases goods and services from suppliers. Purchasing of goods and services occurs through the Bank's internal online systems, complying with WCAG 2.1 Guidelines at Level AA requirements.	
e) design and delivery of programs and services	This section is not applicable to Bank of America in Canada.	N/A
f) transportation	This section is not applicable to Bank of America in Canada.	N/A

1. Consultations

The Bank engaged in consultation with people with disabilities within its organization by consulting with employees and asking questions about accessibility in one-on-one virtual meetings based on the participants' preferences.

Participants were asked specific questions to understand whether they had experienced barriers, and if so, what those barriers were. We also asked our participants what improvements they have experienced and how we can continue to improve accessibility for our employees, and in general at the Bank.

The themes that stood out were related to neurodivergence in the workplace, and barriers with respect to accommodations involving simplification & concision of the recruitment process for neurodivergent individuals, explicitly noting accommodation for neurodivergent individuals in job postings, and increasing managerial awareness. Other themes that were shared related to physical barriers with respect to accommodations, were automated bathroom doors and specialized desk equipment & layouts. Much of the progress noted above has been made in response to feedback from the consultations.

BofA recognizes that there are continued opportunities to improve accessibility in our organization. We are committed to listen to people with disabilities both on an informal and formal basis, to become more accessible and provide organization-wide disability sensitivity and accessibility training at the Bank.

This accessibility plan will guide the Bank and keep us accountable as we work towards becoming an organization that is barrier free.

2. Feedback

The Bank ensures that its processes for receiving and responding to feedback are accessible to persons with disabilities via providing multiple feedback processes including online, phone and printable formats upon request. Accommodation Services are available to respond to any inquiries related to accessible formats. Current feedback processes allow for multiple communication channels such as email, telephone, or regular mail.

We continue to promote awareness and monitor any feedback received. Even in the absence of feedback through our formalized process, the Bank engages with employees, our Opportunity & Inclusion Committee, and external subject matters experts.

Bank of America Canada – EN / FR

Rapport d'avancement sur l'application de la *loi canadienne sur l'accessibilité* et du *règlement canadien sur l'accessibilité* 2024-2025

Aperçu

Bank of America (la « Banque ») s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap et aux exigences d'accessibilité en vertu de la *loi canadienne sur l'accessibilité*. Conformément à cette législation et au règlement canadien sur l'accessibilité, DORS/2021-241 (le « Règlement »), les entités sous réglementation fédérale ont le devoir de mettre en place des plans d'accessibilité, des outils de rétroaction et des rapports d'avancement.

Ce qui suit constitue le rapport d'avancement de la Banque sur la mise en œuvre des plans d'accessibilité en vertu de la *loi canadienne sur l'accessibilité* et des *règlements canadiens sur l'accessibilité* pour la période allant jusqu'au 30 mai 2024.

Processus de rétroaction et coordonnées

Si des clients de la Banque ou des membres du public ont des questions ou des commentaires concernant la conformité de la Banque à la *loi canadienne sur l'accessibilité* ou à leurs règlements respectifs, ils peuvent communiquer avec les ressources humaines du Canada par les moyens suivants :

- Courriel : human_resources_canada@bofa.com
- Téléphone : 1.416.369.7400
- Courrier : Ressources humaines : 181 Bay Street, Suite 400 Toronto, ON M5J 2V8

Ces coordonnées sont fournies afin que les personnes puissent :

- demander à la Banque des copies des plans d'accessibilité, des rapports d'avancement et des descriptions du processus de rétroaction dans certains formats alternatifs;
- soumettre des rétroactions sur les obstacles qu'ils ont rencontrés lorsqu'ils ont affaire à la Banque; et
- soumettre des rétroactions sur la mise en œuvre par la Banque de son plan d'accessibilité.

Article 5 de la loi canadienne sur l'accessibilité

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
a) Emploi	La Banque anticipe les besoins des personnes vivant avec un handicap pendant les processus de recrutement et d'évaluation, et lorsque les personnes sont embauchées, comme suit : a) Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection • La Banque favorise un environnement de respect et d'inclusion dans son processus de recrutement. Un texte est intégré à chaque publication de poste pour informer les candidats que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les aider dans le processus de recrutement et de sélection. Les partenaires d'acquisition de talents sont formés sur les stratégies de sélection inclusive élaborées par la Commission des droits de la personne de l'Ontario et sur la façon de mettre en œuvre et de demander du soutien pour les demandes d'adaptation. Dans ses offres d'emploi, la Banque avisera le ou la candidate retenue de ses politiques visant à répondre aux besoins des employés vivant avec un handicap. Si un soutien est demandé dans le cadre du processus de recrutement, les ressources humaines du Canada doivent en être avisées. b) Informer les employés des soutiens disponibles • La Banque informera ses employés de ses politiques et, sur une base annuelle, de tout changement apporté à ses politiques destinées à soutenir les employés vivant avec un handicap, en tenant compte de leurs divers besoins d'accessibilité en raison de leur handicap. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux employés dès que possible après le début de leur emploi. c) Formats et supports de communication accessibles pour les employés • À la demande d'un ou d'une employée vivant avec un handicap, la Banque le ou la consultera pour mettre à sa	• Pour soutenir la communauté neurodivergente, le Conseil des occasions et de l'inclusion a partagé la sensibilisation au Mois mondial de l'acceptation de l'autisme pour avril, y compris le port du bleu pour la campagne mondiale « Light It Up Blue ».

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
	disposition ou organiser la mise à disposition de formats et de supports de communication accessibles, pour obtenir les renseignements nécessaires à l'exécution de son travail et les renseignements qui sont à la disposition des autres employés. d) Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail • La Banque s'engage, sur demande, à fournir aux employés, d'une manière accessible, des renseignements concernant les situations d'urgence. Nous fournirons également aux employés vivant avec un handicap des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence, au besoin. Si un ou une employée a besoin d'aide, la Banque fournira, avec le consentement de ce ou cette dernière, des renseignements individualisés sur l'intervention d'urgence à la personne désignée pour fournir de l'aide à l'employé ou employée. e) Plans d'adaptation individuels documentés • La Banque a mis en place un processus pour élaborer des adaptations individuelles pour les employés qui ont identifié chez eux un besoin d'adaptation en raison d'un handicap. i. La Banque élaborera des plans d'adaptation individualisés pour les employés vivant avec un handicap, à mesure que la Banque en sera informée. ii. La Banque s'engage à s'assurer que de telles adaptations sont mises à la disposition des personnes qui subissent des difficultés excessives. iii. Nous passons en revue toutes nos politiques et tous nos plans d'adaptation pour nous assurer qu'ils sont conformes à toutes les lois applicables, y compris la LAPHO, le code des droits de la personne de l'Ontario et la loi canadienne sur l'accessibilité.	

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
	iv. La Banque mettra en œuvre et maintiendra des mesures efficaces pour préserver la confidentialité de ses employés vivant avec un handicap. v. Si un ou une employée a besoin d'une adaptation en raison d'un handicap, veuillez communiquer avec les ressources humaines du Canada à l'adresse human_resources_canada@bofa.com f) Processus de retour au travail - La Banque dispose d'un processus documenté qui détaille le processus de demande d'adaptation ainsi que les responsabilités de chaque partie (employé ou employée, gestionnaire et partenaire d'avantages sociaux tiers). - La Banque s'associe à un fournisseur d'avantages sociaux tiers pour offrir un programme proactif de gestion de l'invalidité à communication élevée qui met en œuvre les plans individualisés de retour au travail. g) Gestion de rendement, de développement de carrière et de réaffectation - La Banque tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés vivant avec un handicap et des employés ayant des plans d'adaptation individuels lors de la réalisation d'évaluations de rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation des employés. h) Formation - La Banque offre une formation annuelle en ligne à tous les employés et au personnel contractuel sur les lois canadiennes sur l'accessibilité et sur la législation sur les droits de la personne en ce qui concerne les personnes vivant avec un	Engagement de <i>The Bennett Edge</i>, un fournisseur externe spécialisé dans les conseils et les consultations en matière de handicap sur le lieu de travail. Ce fournisseur offrira son soutien dans le cadre de futures séances en personne avec le gestionnaire et les employés concernant la sensibilisation et les ressources en matière de neurodivergence.

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
	handicap. Cette formation est offerte aux nouveaux employés dès que possible après l'attribution des tâches applicables à l'employé ou employée. • La formation est offerte sur une base continue en lien avec tout changement dans les politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes vivant avec un handicap. • La formation comprend ce qui suit : i. Un examen des objectifs de la loi canadienne sur l'accessibilité. ii. Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps. iii. Comment interagir avec les personnes vivant avec un handicap et utilisant des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien. iv. Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans les locaux ou fournis par l'entreprise qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services aux personnes vivant avec un handicap. v. Que faire si une personne vivant avec un handicap a de la difficulté à accéder à un bien ou à un service particulier offert par l'entreprise. vi. Les processus que les entreprises canadiennes doivent suivre pour créer, fournir et recevoir des renseignements et des communications d'une manière accessible aux personnes vivant avec un handicap.	• La Banque propose une nouvelle série de vidéos éducatives « Pleins feux sur l'apprentissage » sur la neurodiversité et la neurodivergence. Cette série est offerte à tous les gestionnaires et employés, afin de favoriser l'inclusion et de mieux soutenir les personnes neurodivergentes dans divers environnements.

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
b) Environnement bâti	La Banque a des bureaux à Toronto, Vancouver, Calgary et Montréal. Nos bureaux se trouvent dans des espaces que nous louons et disposent de nombreuses fonctionnalités d'accessibilité. Ces caractéristiques comprennent : • des toilettes universelles avec portes automatiques; • des portes automatiques partout dans les bâtiments; • de nombreux endroits différents pour s'asseoir, travailler ou faire une pause. Alors que l'environnement continue d'être bâti, nous travaillerons avec le service de gestion immobilière et d'installations pour assurer un milieu de travail accessible et sans obstacle.	Dans le cadre de l'actualisation de l'environnement bâti par la Banque, les éléments suivants ont été mis à jour : • Pour une orientation plus claire, les salles de réunion ont été mises à niveau pour inclure des panneaux de planification à écran tactile à l'extérieur de la salle. Le panneau indique la disponibilité de la salle de réunion (panneau allumé en vert si disponible; en rouge si non disponible). • L'affichage du service et les plaques signalétiques individuelles des employés ont été mis à jour pour inclure les caractères en braille. • Les laissez-passer d'accès à l'immeuble sont programmés pour s'ouvrir automatiquement lorsqu'ils sont glissés pour l'hébergement. • L'affichage de sortie d'urgence est mis à jour en vert, passant du rouge, ce qui permet d'avoir une orientation plus claire en cas d'urgence.

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
		• L'éclairage aérien du bureau a été amélioré pour inclure l'activation du mouvement. Gradation maintenant disponible pour les personnes photosensibles et photophobes. • Postes de travail à hauteur réglable et déploiement de la fonction de rafraîchissement de chaise ergonomique dans les bureaux de Toronto et de Montréal. • La hauteur des étagères de rangement a été ajustée dans les bureaux de Montréal conformément à la norme du modèle Accessible Canada. • Dispositions de bureau ajustées et équipement spécialisé pour les jambes et les repose-pieds pour ceux qui ont besoin d'accommodements.
c) Technologies de l'information et des communications (TIC)	La Banque s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes vivant avec un handicap. Nous consulterons les personnes vivant avec un handicap pour déterminer leurs besoins spécifiques en matière d'information et de communication. d) Rétroaction	

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
	• La Banque s'assurera que ses processus de réception et de réponse aux rétroactions sont accessibles aux personnes vivant avec un handicap, en fournissant plusieurs processus de rétroaction, y compris les formats en ligne, par téléphone et imprimables sur demande. Les services d'adaptation sont disponibles pour répondre à toute demande liée aux formats accessibles. • Les processus de rétroaction actuels permettent plusieurs canaux de communication tels que le courriel, le téléphone ou le courrier papier. • Pour soumettre vos rétroactions sur le plan ou la directive en matière d'accessibilité pour le Canada, veuillez communiquer avec les ressources humaines du Canada à l'adresse human_resources_canada@bofa.com e) Formats accessibles et supports de communication • Les services d'adaptation sont disponibles pour répondre à toute demande liée aux formats accessibles. La Banque informera le public de la disponibilité de formats et de supports de communication accessibles pour les personnes vivant avec un handicap. f) Sites Web et contenu Web accessibles • La Banque a évalué la fonctionnalité Web actuelle pour assurer la conformité et des fonctions d'accessibilité adéquates. Nos sites intranet internes et nos sites Web externes (careers.bankofamerica.com) sont conformes aux exigences des lignes directrices WCAG 2.1 au niveau AA. • La Banque s'assure que tous les renseignements accessibles au public sont accessibles sur demande.	
c.1) Communication autre que TIC	Les conférences Web continuent d'être populaires auprès des employés et des clients pour se connecter de façon virtuelle. Nous cherchons donc des moyens de nous assurer que nos outils pour les réunions virtuelles offrent un environnement inclusif pour la collaboration d'équipe. En avril 2023, BofA	

<u>Sous-section</u>	<u>Plan</u>	<u>Progrès (2024-2025)</u>
	a ajouté un sous-titrage codé pour les réunions Webex et Zoom sur demande. La Banque continuera de chercher des moyens de s'assurer que les communications sont accessibles aux employés et aux clients.	
d) Fourniture de biens, services et installations	La Banque achète des biens et des services auprès de fournisseurs. L'achat de biens et de services se fait par l'intermédiaire de systèmes internes en ligne de la Banque, conformément aux directives WCAG 2.1 au niveau AA.	
e) Conception et prestation de programmes et de services	Cette section ne s'applique pas à Bank of America au Canada.	S.O
f) Transport	Cette section ne s'applique pas à Bank of America au Canada.	S.O

1. Consultations

La Banque s'est engagée à consulter les personnes atteintes de handicap au sein de son organisation en consultant les employés et en posant des questions sur l'accessibilité lors de réunions virtuelles et en personne, en fonction des préférences des participants.

On a posé des questions précises aux participants pour comprendre s'ils avaient rencontré des obstacles et, le cas échéant, quels étaient ces obstacles. Nous avons également demandé à nos participants quelles améliorations ils ont vécues et comment nous pouvons continuer à améliorer l'accessibilité pour nos employés, et en général au sein de la Banque.

Les thèmes qui se sont distingués étaient liés à la neurodivergence en milieu de travail et aux obstacles en ce qui concerne les accommodements impliquant la simplification et la concision du processus de recrutement pour les personnes neurodivergentes, en notant explicitement les accommodements pour les personnes neurodivergentes dans les affichages de postes et en augmentant la sensibilisation à la gestion. D'autres thèmes qui ont été partagés en lien avec les obstacles physiques en ce qui concerne l'hébergement étaient les portes de salle de bain automatisées et l'équipement de bureau et les dispositions spécialisés. Une grande partie des progrès mentionnés ci-dessus a été faite en réponse aux commentaires des consultations.

BofA reconnaît qu'il existe des opportunités d'améliorer l'accessibilité dans notre organisation. Nous continuerons d'écouter les personnes atteintes de handicap pour devenir plus accessibles et fournir une formation sur la sensibilité aux handicaps et l'accessibilité à la formation au sein de la Banque.

Ce plan d'accessibilité guidera la Banque et nous tiendra responsables tandis que nous travaillons à devenir une organisation sans obstacle.

2. Rétroaction

La Banque s'assure que ses processus de réception et de réponse aux rétroactions sont accessibles aux personnes vivant avec un handicap, en fournissant plusieurs processus de rétroaction, y compris les formats en ligne, par téléphone et imprimables sur demande. Les services d'adaptation sont disponibles pour répondre à toute demande liée aux formats accessibles. Les processus de rétroaction actuels permettent plusieurs canaux de communication tels que le courriel, le téléphone ou le courrier papier.

Nous continuons à promouvoir la sensibilisation et à surveiller tous les commentaires reçus. Même en l'absence de commentaires par le biais de notre processus officiel, la Banque collabore avec les employés, notre comité de diversité et d'inclusion et des experts externes en la matière.