

Renseignements importants concernant l'interruption des services de Postes Canada

Postes Canada a entrepris des négociations contractuelles avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (le STTP) depuis la fin de 2015. Le syndicat a remis un préavis de grève de 72 heures au cours de la soirée du jeudi 25 août 2016; cependant, les négociations se poursuivent.

Nous prenons des mesures afin d'assurer la continuité de notre service auprès de notre clientèle et de nos partenaires d'affaires dans l'éventualité d'une interruption du service postal.

Voici un résumé indiquant la façon dont nous continuerons de livrer les renseignements et les documents importants ainsi que les paiements :

Lors de la grève postale :

- Vous pourrez communiquer avec nous par téléphone, par courriel ou par télécopieur.
 - téléphone : 1 800 668-4095
 - courriel : savingsretirement@equitable.ca
 - télécopieur : 519.883-7404
- Ouvrez une session sur le site [EquiNet](#) régulièrement afin d'être à l'affût des opérations des clients et de la nouvelle correspondance. Nous vous demandons de bien vouloir informer vos clients de toute communication reçue concernant leurs contrats.
- Utilisez ABCtéléchargement, un outil en ligne sur [EquiNet](#), afin de soumettre les demandes de souscription et les demandes de tout genre des clients via une connexion en ligne sécurisée. Cet outil vous permet de téléverser des documents au simple clic d'un bouton et de vous faire gagner du temps et éviter les coûts d'envois postaux. Comme solution de rechange, vous pouvez déposer les demandes de souscription ou toute autre correspondance au bureau régional le plus près de votre localité.
- Lors de la grève postale, l'Assurance vie Équitable retiendra les lettres et les relevés à son siège social. Veuillez inviter vos clients à s'inscrire au site [Accès à la clientèle de l'Équitable](#), où ils pourront accéder à leurs relevés, leurs lettres et aux renseignements sur leur contrat en ligne. Si votre cliente ou client demande à ce que toute correspondance papier lui soit envoyée d'urgence, nous lui ferons parvenir la documentation par messagerie à ses frais.
- Toutes les demandes de retrait doivent être accompagnées d'un chèque avec la mention « annulé » afin que les dépôts puissent être effectués directement dans le compte bancaire de vos clients. Dans le cas des clients dont les renseignements bancaires sont manquants au dossier, les chèques seront envoyés par messagerie au bureau de votre AGG (pour livraison ou ramassage).

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez communiquer notre Service aux conseillers au 1 800 668-4095.