

### **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.

Pendant cette interruption du service postal, l'Assurance vie Équitable a établi les procédures suivantes afin que nous soyons prêts à vous aider à servir vos clients.

### **Services de correspondance et chèques :**

Autant que possible, veuillez inciter vos clients à établir une entente de [service de débit préautorisé \(DPA\)](#).

- Dans le cas des clients qui ne bénéficient pas du dépôt direct, les chèques seront envoyés par messagerie au bureau de votre AGG pour la livraison ou le ramassage.
- La correspondance sera retenue au siège social de l'Assurance vie Équitable, sauf si la cliente ou le client exige une réponse urgente. Dans ce cas, nous l'expédierons par service de messagerie à l'AGG de service pour la livraison ou le ramassage.
- Les conseillers continueront de recevoir leur correspondance en ligne et devront informer leurs clients des déchéances et des primes exigibles.
- Les chèques et les lettres d'annulation et de refus seront envoyés par service de messagerie au bureau de l'AGG pour la livraison ou le ramassage.
- Si les clients demandent à ce que toute correspondance soit envoyée par service de messagerie, ils doivent accepter de payer les frais de livraison.

### **Autres moyens de communication :**

- Les clients, les conseillers et les autres parties externes pourront communiquer avec le siège social par courriel, par Internet ou par télécopieur lorsqu'un document original ou qu'une signature n'est pas nécessaire.
- Dans le cas des contrats détenus par des particuliers, une demande d'autorisation de rachat intégral ou partiel peut être effectuée par télécopieur ou par courriel.
- **Nous vous prions de bien vouloir utiliser le courrier électronique, le télécopieur et l'accès Internet et d'encourager leur utilisation autant que possible.**
- **Considérez cette situation comme étant une occasion de mener vos affaires tout en étant écologiques - vous réduirez ainsi la consommation de papier, réaliserez des gains en efficacité et diminuerez vos dépenses d'exploitation!** L'Assurance vie Équitable dispose de solutions électroniques faisant en sorte qu'il est facile de faire affaire avec nous, sans heurts, et qui vous aideront à éviter les retards pendant la grève du service postal. Ces options comprennent :

### **Des outils en ligne destinés aux conseillers sur [EquiNet](#)<sup>MD</sup> :**

- Utilisez [ABCtéléchargement](#) pour soumettre les propositions d'assurance numérisées par l'entremise d'une connexion en ligne sécurisée. Cet outil vous permet de téléverser facilement les propositions d'assurance ainsi que les documents s'y rattachant en ne cliquant que sur un bouton. ABCtéléchargement vous fait gagner du temps et éviter les coûts d'envois postaux; vous pouvez l'utiliser pour toutes les affaires d'assurance vie, d'assurance maladies graves et d'épargne-retraite.

- Soumettez vos propositions d'assurance vie temporaire par voie électronique. Rien n'est plus simple avec la [Proposition directe](#)<sup>MC</sup> lors de rencontres en personne et avec [InsuranceAssist](#) lors de rencontres à distance.

**Des outils en ligne destinés aux clients :**

- **Le site [Accès à la clientèle de l'Équitable](#)**<sup>MD</sup> : en établissant un compte, les clients peuvent accéder aux renseignements de leur placement et leur contrat d'assurance, aux relevés, aux lettres, aux renseignements relatifs aux paiements, et ce, à tout moment, comme bon leur semble. Encouragez-les à s'inscrire dès maintenant!
- **Les services bancaires en ligne** : les clients peuvent effectuer des dépôts dans leurs comptes d'épargne de l'Équitable ou des paiements de prime annuelle au titre de leurs contrats d'assurance grâce aux services bancaires en ligne. C'est un processus rapide et simple... Et qui ne demande pas d'aller chercher ou de livrer un chèque.
- **Le service de dépôt direct pour toute demande de retrait** : il est possible d'effectuer des dépôts se rapportant à toute demande de retrait au comptant dans le compte bancaire de vos clients moyennant que leurs renseignements bancaires se trouvent dans nos dossiers. Pendant la grève du service postal, nous vous recommandons de joindre une copie d'un chèque annulé à toute demande de retrait au comptant afin de pouvoir envoyer les fonds au compte bancaire des clients sans retard. Vous pouvez aussi utiliser l'outil [ABCtéléchargement](#) pour soumettre ces documents numérisés.

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

Pour obtenir d'autres coordonnées, veuillez visiter notre site à la page [Communiquer avec nous](#).

Nous mettrons à jour notre site Web au fur et à mesure que d'autres renseignements deviendront disponibles.