

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 vous et de vos membres de régime 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 :

Administrateurs de régime :

- **Facturation** : nous vous enverrons par service de messagerie ou par courriel les relevés de facturation mensuels si vous ne les recevez pas déjà par voie électronique par l'entremise de nos services en ligne.
- **Versements** : les primes d'assurance collective seront toujours exigées à la date d'échéance habituelle. Vous pouvez choisir de payer vos primes en ligne comme pour une facture, vous inscrire au service de débit autorisé ou de déposer le chèque de primes au bureau d'assurance collective le plus près de votre localité.
- **Cartes-portefeuille des membres de régime** : s'il y a lieu, nous vous enverrons les cartes-portefeuille par service de messagerie pour les distribuer à vos membres de régime en conséquence. De plus, il sera toujours possible d'obtenir les cartes-portefeuille en ligne par l'entremise de nos sites Web destinés aux administrateurs de régime et aux membres de régime.
- **Contrats et livrets** : nous poursuivrons l'envoi de ces documents aux bureaux régionaux d'assurance collective aux fins de distribution aux clients. De plus, il sera toujours possible d'obtenir les livrets en ligne par l'entremise de nos sites Web destinés aux administrateurs de régime et aux membres de régime.

Bien entendu, vous pouvez éviter toute interruption du service postal en vous inscrivant à nos services électroniques dès aujourd'hui. Ceux-ci comprennent : Les services en ligne des administrateurs de régime par l'entremise du site EquitableSante.ca, la facturation électronique et le service de débit préautorisé (les versements électroniques de la prime).

Il est facile de s'inscrire. Vous n'avez qu'à communiquer avec votre spécialiste des relations avec la clientèle ou notre équipe du Service de l'administration de l'assurance collective (1 800 265-4556, poste 283 ou à l'adresse grouptbenefitsadmin@equitable.ca) afin d'établir votre compte en ligne et choisir les options électroniques, soit la facturation électronique et le service de débit préautorisé.

Membres de régime :

- **Chèques de réclamation** : si les membres de régime ne sont pas inscrits au service de dépôt direct, nous vous enverrons directement les chèques de réclamation chaque semaine par service de messagerie pour les remettre à la membre ou au membre de régime. (Les personnes réclamant des prestations d'invalidité peuvent aussi prendre des arrangements avec leur spécialiste des réclamations d'invalidité pour ramasser leur chèque de réclamation à notre siège social, à Waterloo. Une pièce d'identité sera requise.)

- **Demandes de rapport ou de renseignements supplémentaires du médecin concernant les demandes de réclamation d'invalidité ou la tarification médicale :** lorsque possible, nous ferons parvenir ces demandes par télécopieur ou par courriel au bureau de la médecin ou du médecin. Sinon, les demandes seront faites par téléphone ou envoyées par service de messagerie.

Vos membres de régime peuvent également prévenir toute interruption de service en activant leur compte de membre de régime et en s'inscrivant au service de paiement par dépôt direct et aux relevés des prestations électroniques. Ils peuvent aussi soumettre leurs demandes de réclamation par voie électronique à l'aide de l'application en ligne *ABC*réclamations. Ou bien, ils peuvent télécharger l'application mobile *ABC*réclamations pour soumettre les demandes de réclamation depuis leur appareil mobile.

Pour toute question ou pour obtenir de l'aide pour établir les solutions électroniques que nous offrons, que ce soit pour vous ou vos membres de régime, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe du Service de l'administration de l'assurance collective au 1 800 265-4556, poste 283 ou à l'adresse groubenefitsadmin@equitable.ca.