Foire aux questions sur le conflit de travail à Postes Canada

1. **Quelle est la meilleure façon pour nos clients de nous envoyer la correspondance papier pendant la grève de Postes Canada?**
   Les chèques et/ou documents originaux qui sont normalement envoyés par Postes Canada (exemple : ouvertures de compte, etc.) doivent être envoyés par un autre service de poste ou par service de messagerie. Veuillez contacter votre directeur de compte ou représentant VMBL qui peut utiliser les services de ICS Courier afin d'éviter des frais. Contactez-nous pour savoir si nous acceptons des envois pas télécopieur.

2. **Est-ce que VMBL couvre les frais pour des envois (chèques/documentation) effectués par une méthode alternative?**
   Nous encourageons les clients à faire les envois par ICS Courier, toutefois, si cette option ne convient pas, nous pouvons traiter chaque cas individuellement. Veuillez contacter votre directeur de compte ou représentant VMBL pour obtenir plus d'information.

3. **Est-ce qu'un client peut utiliser son propre service de messagerie pour l'envoi ou la collecte de chèques ou autre correspondance papier?**
   Pour des raisons de sécurité on ne recommande pas d'utiliser le service de messagerie des clients pour de la correspondance ramassée à nos bureaux.

4. **Quels sont nos options pour envoyer les chèques à nos clients (i.e. paiements de FEER, paiement d'intérêts sur CPG, retraits de l'argent)?**
   Notre objectif est de faciliter à nos clients, l'accès à leur argent. Les options ci bas sont possibles :
   1. Mettre en place un transfert électronique de fonds (TEF) afin d'envoyer l'argent directement dans le compte bancaire du client.
   2. Envoyer les chèques via notre fournisseur ICS Courier directement au directeur de compte ou représentant VMBL. [2]
   3. En dernier recours, nous pouvons envoyer la correspondance pendant un certain temps en utilisant les services alternatifs (exemple : Purolator, Fedex).
   4. Transfert par câble (WIRE)

5. **Est-ce qu'on contacte les clients et les conseillers pour les informer sur la disponibilité d'un chèque?**
   Pas pour l'instant mais si la situation se prolonge, on va prendre en considération l'option.

6. **Est-ce que nos télécopieurs peuvent supporter une éventuelle croissance en volume?**
   Oui, on est prêt accommoder un volume élevé de réception des télécopies.

7. **Quelle est notre position au sujet de la documentation et des instructions (originaux vs télécopie)?**
   La règle «Affaires comme d'habitude» continue de s'appliquer en toute circonstance.

8. **Comment va-t-on traiter les relevés mensuels?**
   Nous continuerons d'imprimer les relevés mensuels et les garderons dans un endroit sécurisé en attendant la fin de la grève ou les instructions de nos clients. Les procédures habituelles concernant les copies doivent être suivies.

9. **Durant la grève, sera-t-il possible de récupérer les documents papier au siège social de VMBL?**
   Oui, une procédure a été mise en place pour répondre à ce genre de demande. Les clients doivent contacter leur directeur de compte ou représentant VMBL pour que nous puissions préparer les documents requis. Le client doit avoir des pièces d'identité afin de pouvoir récupérer les documents.

10. **Qu'arrive-t-il avec les documents envoyés qui sont dans les systèmes de Postes Canada au moment de début de la grève?**
    Postes Canada nous assure que tout courrier existant dans leur système au début de la grève est sécurisé pour être procédé et livré. Postes Canada travaillera avec des envois à grand volume pour soutenir un processus d'intégration ordonné et efficace.

11. **Comment un client peut-il confirmer que son paiement a bien été reçu par VMBL?**
    Nous pouvons confirmer verbalement par téléphone ou par télécopieur.

12. **Est-ce qu'on peut utiliser un TEF pour envoyer un transfert à une banque étrangère?**
    Non, on ne peut pas envoyer de l'argent par TEF aux banques étrangères.