canada vie MC

Conseils pour l'utilisation de Ma Canada Vie au travail

Pour bon nombre de problèmes éprouvés par les participants quand ils consultent Ma Canada Vie au travail[MC], la solution est simple. Cela signifie que les participants peuvent utiliser le libre-service plutôt que d'appeler le soutien technique.

Voici quelques problèmes courants que les participants peuvent rencontrer, ainsi que la solution en libre-service existante, le cas échéant. Le participant doit autrement appeler le soutien technique.

Inscription

Que se passe-t-il?	Solution
Le participant a déjà eu un compte Ma Canada Vie au travail, mais il tente de s'inscrire pour en créer un nouveau.	Un participant peut ouvrir une session au moyen de l'adresse courriel et du mot de passe utilisés pour son régime précédent. Il peut utiliser la fonctionnalité Vous avez oublié votre mot de passe s'il a encore accès à cette adresse courriel, mais qu'il a oublié son mot de passe. Il devra changer son adresse courriel dans son profil existant une fois la session ouverte. Si le participant ne peut pas accéder à son adresse courriel précédente et qu'il a oublié son mot de passe, il doit appeler la ligne de soutien technique.
Le participant est informé que son adresse courriel est déjà utilisée.	Le participant doit appeler la ligne de soutien technique. Le représentant du Service à la clientèle confirmera l'identité du participant, après quoi il tentera de lier les deux comptes ou de libérer l'adresse courriel du compte précédent pour permettre sa réutilisation. À noter : Le système n'autorise pas un participant et son conjoint à s'inscrire avec la même adresse courriel.
Le participant entre un numéro de régime, de police, d'identification ou de certificat incorrect.	Le participant d'un régime de garanties n'a pas à entrer la série de zéros qui figurent dans son numéro d'identification. Il doit entrer les numéros ou les caractères qui suivent les zéros. Par exemple, si le numéro d'identification est E000298, le participant doit entrer 298.
Le participant s'inscrit avec un nom différent de ce qui figure dans notre système, comme un surnom, un nom partiel ou un nom différent de celui entré par son répondant de régime.	Voici deux options que le participant peut essayer : • Le nom qui figure sur son dossier d'adhésion • Le nom qui figure sur son talon de paye Si aucune de ces options ne fonctionne, il doit s'adresser à l'administrateur de son régime pour déterminer le nom qui a été entré.

Ouverture de session

Que se passe-t-il?	Solution
Le participant ouvre une session dans le mauvais site Web de la Canada Vie.	Cela peut se produire si le participant se rend directement au canadavie.com ou utilise un moteur de recherche pour accéder à la page d'ouverture de session. Le participant doit toujours ouvrir une session au **macanadavieautravail.com** ou cliquer sur Ouvrir une session dans la vignette du régime de garanties offert par l'employeur, dans la **page d'ouverture de session du client** au canadavie.com. Il peut également ajouter la page d'ouverture de session à ses signets pour les prochaines fois.
Le participant ne se souvient pas de son mot de passe ou l'entre incorrectement.	Le participant peut réinitialiser son mot de passe à partir de la page d'ouverture de session. Il suffit de cliquer sur le lien Vous avez oublié votre mot de passe et le système lui enverra un courriel pour réinitialiser son mot de passe.
Le participant reçoit une invitation à ouvrir une session dans un compte Ma Canada Vie au travail existant, mais il a oublié l'adresse courriel qu'il a utilisée pour son inscription.	Le participant doit appeler la ligne de soutien technique.
Un participant ayant des garanties collectives et des produits collectifs de retraite et d'investissement ouvre une session avec ses données d'accès de Ma Canada Vie au travail, mais il voit seulement son régime de garanties ou d'épargne.	Le participant doit appeler la ligne de soutien technique. Le représentant confirmera ses renseignements personnels et corrigera toute information divergente.

Appelez la Canada Vie au 1 888 222-0775, du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h HE.

Canada Vie et le symbole social et Ma Canada Vie au travail sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.
F79-02161-03/25

canada vie MC