

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PROCÉDURE 1 (mise à jour le 30 octobre 2020)

Il est important de noter que la même logique que celle présentée dans la procédure ci-dessous peut être utilisée afin de réaliser des transactions dans des contrats de rente existants en utilisant l'outil de contribution et le processus de signature électronique d'EVO Épargne.

PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE (SANS REMPLACEMENT) ET RENTE	
Procédure - Nouveau produit d'assurance <u>sans remplacement</u> ou de rente Signature électronique EVO Assurance, EVO Épargne et outil d'adhésion électronique REEE	
Étape préliminaire	PRÉSENTATION DU CONSEILLER (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE) Vous devez transmettre au client les informations se trouvant sur votre carte d'affaires, incluant vos titres et les coordonnées de l'agence. Cela peut se faire lors du premier envoi d'un courriel, à l'aide de votre signature électronique. Assurez-vous que votre signature électronique est complète.
Étape 1	RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE) 1) Le client doit être capable de vous expliquer ou de lire les contrats en vigueur qu'il détient, le cas échéant, afin d'en tenir compte adéquatement dans l'ABF. 2) S'il vous est nécessaire de prendre connaissance d'un contrat en vigueur que le client détient ou de tout autre document relatif à la situation financière du client, le client doit vous le transmettre.
Étape 2	EXPOSER LES CONCLUSIONS DE L'ABF ET FAIRE VOS RECOMMANDATIONS (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE) 1) Si vous êtes en vidéoconférence, vous devriez partager votre écran avec le client afin de lui permettre de prendre connaissance de l'ABF tout en lui expliquant vos conclusions de vive voix. 2) Il est <u>fortement recommandé</u> à cette étape de transmettre au client une copie de l'ABF par courriel en suivant la procédure détaillée à l'étape 6. Votre obligation de remettre une copie de l'ABF au client au plus tard au moment de la livraison du contrat sera donc rencontrée.
Étape 3	SAISIR LA PROPOSITION D'ASSURANCE OU DE RENTE S'il s'agit d'un client à qui vous avez déjà vendu un produit auparavant ET s'il ne s'agit pas d'une proposition pour une assurance vie universelle ou d'une adhésion à un contrat de type non-enregistré : <input type="checkbox"/> Cette étape peut être faite au téléphone ou par vidéoconférence. S'il s'agit d'un nouveau client à qui vous n'avez jamais vendu un produit auparavant OU s'il s'agit d'une proposition pour une assurance vie universelle ou d'une adhésion à un contrat de type non-enregistré : <input type="checkbox"/> Cette étape doit être faite par vidéoconférence pour que vous puissiez vérifier l'identité du client. <input type="radio"/> Le client doit vous présenter une pièce d'identité lisible lors de l'échange vidéo. Vous <u>ne devez pas</u> conserver de copie d'écran de la pièce d'identité. <input type="radio"/> Pour les propositions d'assurance vie universelle et les adhésions à un contrat de type non-enregistré, une

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

		<p>double validation de l'identité doit être effectuée. Voir les procédures suivantes en la matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance vie universelle ▪ Non-enregistré
Étape 4		UTILISER LE PROCESSUS DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE D'EVO ASSURANCE, D'EVO ÉPARGNE OU DE L'OUTIL D'ADHÉSION ÉLECTRONIQUE REEE POUR PROCÉDER À LA TRANSMISSION DE LA PROPOSITION D'ASSURANCE OU DE RENTE AU CLIENT, À SA SIGNATURE ET, PAR LA SUITE, À SA TRANSMISSION À IA
Étape 5		<p>GESTION DOCUMENTAIRE</p> <p>Faire la gestion documentaire habituelle dans Equisoft/connect (Gestion clients) et mettre des notes détaillées au dossier client, en particulier sur la manière dont vous avez interagi à distance avec le client.</p>
		REMISE DE L'ABF ET LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT
Étape 6		<p><input type="checkbox"/> <u>Pour les contrats d'assurance :</u></p> <p>➤ Remise de l'ABF</p> <p><i>Attention ! Le nouveau processus de livraison électronique des contrats fait en sorte que le conseiller doit maintenant prendre en charge la remise de l'ABF au client et s'assurer de bien documenter le dossier client à cet égard</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • À moins que l'ABF n'ait été transmise au client à l'étape 2, l'ABF doit être remise au client au plus tard à la livraison du contrat. Il est nécessaire d'utiliser un moyen permettant d'avoir une preuve dans le dossier client que l'envoi de l'ABF a été effectué au plus tard à la date où le conseiller a communiqué avec le client dans le processus de livraison du contrat. • Idéalement, une preuve de remise de l'ABF (par ex. confirmation écrite du client) devrait être conservée dans le dossier client pour démontrer que l'ABF a non seulement été transmise mais également reçue par le client. • Vous devez donc, <u>au plus tard</u> à la date où vous communiquez avec le client dans le processus de livraison électronique du contrat, envoyer la version PDF de l'ABF par courriel au client en ajoutant un mot de passe sur le PDF pour protéger les renseignements personnels qu'elle contient (voir le guide sur comment ajouter un mot de passe à un PDF). <ul style="list-style-type: none"> • Si le courriel est envoyé au client directement depuis Equisoft/connect (Gestion clients), une copie du courriel devrait s'enregistrer automatiquement dans le dossier client. Vous devriez toutefois vous en assurer. • Si le courriel est envoyé à partir d'Outlook, vous devrez indexer le courriel dans le dossier client dans Equisoft/connect (Gestion clients).

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

	<p>➤ Livraison électronique du contrat</p> <ul style="list-style-type: none">• Lors de votre communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, vous devez :<ul style="list-style-type: none">• Passer en revue le contrat avec le client en lui expliquant les principales dispositions du contrat,• Vous assurer avec le client que la ou les couvertures présentes dans le contrat sont bien celles demandées par celui-ci. <p><input type="checkbox"/> <u>Pour les contrats de rentes :</u></p> <p>➤ Remise de l'ABF</p> <ul style="list-style-type: none">• Si l'ABF n'a pas été transmise au client à l'étape 2, vous devez remettre l'ABF par courriel au client sans délai une fois la vente d'un contrat de rente effectuée en suivant la procédure détaillée ci-dessus. <p>➤ Livraison électronique du contrat</p> <ul style="list-style-type: none">• Malgré la situation actuelle, l'avenant de prise d'effet du contrat continue d'être transmis au client.
--	--

PRÉCISIONS ADDITIONNELLES :

- 1) Lors d'un échange téléphonique, assurez-vous de parler réellement au client concerné. Il peut être nécessaire de demander des informations confidentielles au client afin de confirmer son identité (date de naissance, produits détenus chez iA, transactions récentes, etc.).
 - Inscrivez une note claire et précise à ce sujet dans le dossier client. L'usage de la vidéoconférence peut faciliter l'identification du client.
- 2) Lors d'un échange à distance, où le comportement non verbal du client peut être plus difficile à percevoir, il est d'autant plus important de vous assurer de la compréhension du client. Validez soigneusement auprès de lui sa compréhension de la transaction que vous êtes en train de réaliser avec lui.
- 3) Chacune des étapes présentées dans le tableau ci-dessus doit être bien documentée dans les notes au dossier client. Des notes détaillées sont d'autant plus importantes dans le contexte actuel du fait que les transactions sont réalisées à distance.