

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PROCÉDURE 2 (mise à jour le 1^{er} octobre 2021)

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 d'assurance ou de rente existants en utilisant le processus de signature électronique eSignature eXpress.

PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE - AVEC REMPLACEMENT La version PDF du formulaire de préavis de remplacement doit être téléchargée sur le site de l'Autorité.	
Procédure - Nouveau produit d'assurance avec remplacement Signature électronique eSignature eXpress	
Étape préliminaire	PRÉSENTATION DU CONSEILLER (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	1) 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. 2) Vous devez transmettre l' <i>Avis de divulgation</i> (F13-743-1) au client. Ce document est disponible dans le <i>Centre de documentation</i> . Il doit être remis au plus tard au moment de la vente.
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. 3) <u>En ce qui concerne le contrat qui sera remplacé, le client doit vous en transmettre une copie intégrale</u> afin que vous puissiez en prendre connaissance pour évaluer convenablement si le remplacement est à l'avantage du client et compléter correctement le préavis de remplacement.
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 <i>fortement recommandé</i> à cette étape de transmettre au client une copie <u>de l'ABF et de l'illustration du produit vendu</u> par courriel en suivant la procédure détaillée à l'étape 8. Votre obligation de remettre une copie de l'ABF et de l'illustration au client au plus tard au moment de la livraison du contrat sera donc rencontrée.
Étape 3	LIRE LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT COMPLÉTÉ (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	Si vous êtes en vidéoconférence, vous devriez partager votre écran avec le client afin de lui permettre de prendre connaissance du préavis tout en lui expliquant vos conclusions de vive voix.

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

Étape 4	COMPLÉTER LA PROPOSITION D'ASSURANCE, LE F1E, LE F6 ET TOUT AUTRE FORMULAIRE QUI POURRAIT ÊTRE NÉCESSAIRE
	<u>Cette étape doit être faite par vidéoconférence</u> car vous <u>devez partager votre écran</u> avec le client tout au long de la saisie de la proposition d'assurance et des déclarations d'assurabilité. Le client doit voir votre saisie électronique. Il est <u>fortement recommandé</u> d'ajouter une note dans le dossier client mentionnant que ce partage d'écran a bien eu lieu. Bien entendu, <u>aucune modification ne peut être faite</u> à la proposition d'assurance et aux déclarations d'assurabilité par la suite sans que le client soit en vidéoconférence avec vous et que le partage de votre écran soit à nouveau activé avec lui. S'il s'agit d'un nouveau client à qui vous n'avez jamais vendu un produit auparavant <u>OU</u> s'il s'agit d'une proposition pour une assurance vie universelle, <u>vous devez vérifier l'identité du client</u>. - 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. - Pour les propositions d'assurance vie universelle, une double validation de l'identité doit être effectuée. Voir la procédure correspondante en la matière.
Étape 5	UTILISER eSIGNATURE EXPRESS POUR PROCÉDER À LA TRANSMISSION DU F1E, DU PRÉAVIS DE REMPLACEMENT, DU F6 ET DE TOUT AUTRE FORMULAIRE QUI POURRAIT ÊTRE NÉCESSAIRE, LE CAS ÉCHÉANT, AU CLIENT ET À LEUR SIGNATURE PAR CE DERNIER AVANT D'ÊTRE SIGNÉS PAR VOUS EN TANT QUE CONSEILLER
	En ce qui concerne le préavis de remplacement, assurez-vous de le faire signer par le client, avec les autres formulaires de la transaction, dans la cérémonie de signature électronique afin d'obtenir la preuve de la signature du client dans le certificat de preuve électronique fourni par eSignature eXpress (« le certificat »). Comme eSignature eXpress envoie, à la fin de la cérémonie de signature, un courriel au client lui permettant de télécharger l'intégralité des documents présents dans la cérémonie de signature, il est considéré que ce processus équivaut à l'obtention d'une preuve d'envoi du préavis de remplacement au client dans le délai prescrit. <u>Il est toutefois important que vous conserviez dans le dossier client le certificat fourni par eSignature eXpress.</u>
Étape 6	SOUMETTRE LA PROPOSITION DANS EVO ET TRANSMETTRE TOUS LES AUTRES DOCUMENTS DE LA TRANSACTION PAR COURRIEL AU PERSONNEL ADMINISTRATIF DE VOTRE AGENCE
	Le personnel administratif se chargera d'envoyer une copie de votre préavis de remplacement à l'assureur remplacé dans les délais prescrits, le cas échéant. Une preuve de cet envoi sera indexée dans votre dossier client dans Equisoft/connect (Gestion clients) par le personnel administratif.
Étape 7	GESTION DOCUMENTAIRE
	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.

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

	REMISE DE L'ABF ET DE L'ILLUSTRATION ET LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT
Étape 8	➤ Remise de l'ABF et de l'illustration <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> • À moins que l'ABF et l'illustration n'aient été transmises au client à l'étape 2, l'ABF et l'illustration doivent être remises 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 et de l'illustration 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 et de l'illustration (par ex. confirmation écrite du client) devrait être conservée dans le dossier client pour démontrer que l'ABF et l'illustration ont non seulement été transmises mais également reçues par le client. • Vous devez donc, au plus tard à la date où vous communiquez avec le client dans le processus de livraison électronique du contrat, envoyer la version PDF de l'ABF et de l'illustration par courriel au client en ajoutant un mot de passe sur les PDF pour protéger les renseignements personnels qu'elles contiennent (voir le guide sur comment ajouter un mot de passe à un PDF). • 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). ➤ Livraison électronique du contrat • Lors de votre communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, vous devez : • 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.

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.