

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PROCÉDURE 3 (mise à jour le 25 juin 2020)

Le terme « superviseur » fait référence au superviseur de période probatoire du stagiaire concerné.

Il est important de noter que la même logique que celle présentée dans la procédure ci-dessous peut être utilisée par les stagiaires et leurs superviseurs 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.

Pour chacune des étapes, à moins de précisions différentes :

- Le client et le stagiaire doivent être présents lors des appels (par téléphone ou vidéoconférence);
- La présence du superviseur est facultative lors des appels.

PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE (SANS REMPLACEMENT) ET RENTE - PÉRIODE PROBATOIRE	
Procédure - Nouveau produit d'assurance <u>sans remplacement</u> ou de rente Signature électronique EVO Assurance, EVO Épargne et de l'outil d'adhésion électronique REEE	
Étape préliminaire	PRÉSENTATION DU STAGIAIRE (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	Le stagiaire doit transmettre au client les informations se trouvant sur sa carte d'affaires, incluant son titre et les coordonnées de l'agence. Cela peut se faire lors du premier envoi d'un courriel, à l'aide de sa signature électronique. Bien s'assurer que la signature électronique est complète.
Étape 1	RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	1) Le client doit être capable d'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 est nécessaire pour le stagiaire ou le superviseur 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 le transmettre en utilisant un des outils d'échanges sécurisés déployés par iA.
Étape 2	PRÉAPPROBATION DES RECOMMANDATIONS PAR LE SUPERVISEUR (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	1) Le stagiaire et le superviseur doivent être présents lors de l'appel. 2) Le superviseur doit vérifier l'ABF réalisée par le stagiaire et demander des corrections, si nécessaire. 3) Le superviseur doit préapprouver l'illustration d'assurance préparée par le stagiaire et les recommandations qui seront faites au client par le stagiaire. 4) Avant la prochaine étape, le superviseur doit ajouter la note suivante dans le dossier client : - o <i>Je confirme avoir vérifié l'ABF, avoir préapprouvé l'illustration d'assurance et les recommandations suivantes qui seront discutées par le stagiaire avec le client : LISTER LES RECOMMANDATIONS QUI SERONT FAITES AU CLIENT.</i>

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

Étape 3	EXPOSER LES CONCLUSIONS DE L'ABF ET FAIRE LES RECOMMANDATIONS (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)	
	1) Si en vidéoconférence, le stagiaire devrait partager son écran avec le client afin de lui permettre de prendre connaissance de l'ABF tout en lui expliquant ses conclusions de vive voix. 2) Il est <i>fortement recommandé</i> à cette étape de transmettre au client une copie de l'ABF par courriel en suivant la procédure détaillée à l'étape 8. L'obligation de remettre une copie de l'ABF au client au plus tard au moment de la livraison du contrat sera donc rencontrée.	
Étape 4	SAISIR LA PROPOSITION D'ASSURANCE OU DE RENTE EN UTILISANT LE CODE ET LE NOM DU STAGIAIRE À TITRE DE CONSEILLER <i>Pour les polices universelles et les produits non enregistrés, la procédure peut être différente</i>	
	<u>S'il s'agit d'un client à qui le stagiaire déjà vendu un produit auparavant :</u> ☐ Cette étape peut être faite par téléphone ou par vidéoconférence entre le client et le stagiaire.	<u>S'il s'agit d'un nouveau client à qui le stagiaire n'a jamais vendu un produit auparavant :</u> ☐ Cette étape doit être faite par vidéoconférence entre le client et le stagiaire pour qu'il soit possible de vérifier l'identité du client. Le client doit présenter une pièce d'identité lisible lors de l'échange vidéo. <u>Il est interdit</u> de conserver une copie d'écran de la pièce d'identité.
Étape 5	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 6	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 le stagiaire et le superviseur ont interagi à distance avec le client.	
Étape 7	CONTRE-SIGNATURE	
	Le superviseur doit ajouter la note suivante dans les trois (3) jours ouvrables de la vente (le personnel administratif assurera un suivi à ce sujet) : ▪ <i>Je confirme avoir vérifié tous les documents ayant servi à la vente d'assurance ou de rente réalisée par le stagiaire que je supervise et qu'en raison de la situation particulière actuelle, cette note fait office de contre-signature desdits documents.</i>	

	REMISE DE L'ABF ET LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT
Étape 8	☐ <u>Pour les contrats d'assurance :</u> ➤ Remise de l'ABF <i>Attention ! Le nouveau processus de livraison électronique des contrats fait en sorte que le stagiaire 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 n'ait été transmise au client à l'étape 3, 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 stagiaire 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. • Le stagiaire doit donc, au plus tard à la date où il communique 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). • 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. Le stagiaire devrait toutefois s'en assurer. • Si le courriel est envoyé à partir d'Outlook, le stagiaire devra indexer le courriel dans le dossier client dans Equisoft/connect (Gestion clients). ➤ Livraison électronique du contrat • Lors de sa communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, le stagiaire doit : • Passer en revue le contrat avec le client en lui expliquant les principales dispositions du contrat, • S'assurer avec le client que la ou les couvertures présentes dans le contrat sont bien celles demandées par celui-ci. ☐ <u>Pour les contrats de rentes :</u> ➤ Remise de l'ABF • Si l'ABF n'a pas été transmise au client à l'étape 3, le stagiaire doit 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. ➤ Livraison électronique du contrat • Malgré la situation actuelle, l'avenant de prise d'effet du contrat continue d'être transmis au client.

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PRÉCISIONS ADDITIONNELLES :

- 1) Lors d'un échange téléphonique, le stagiaire doit s'assurer 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.).
 - o Le stagiaire doit inscrire 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 pour le stagiaire de s'assurer de la compréhension du client. Le stagiaire doit valider soigneusement auprès de lui sa compréhension de la transaction qu'il est 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.
- 4) Les stagiaires ne peuvent réaliser des transactions qu'avec des résidents de la province de Québec.