

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PROCÉDURE 4 (mise à jour le 1^{er} octobre 2021)

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

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 - AVEC REMPLACEMENT - PÉRIODE PROBATOIRE La version PDF du formulaire de préavis de remplacement doit être téléchargée sur le site de l'Autorité.	
Procédure - Nouveau produit d'assurance <u>avec remplacement</u> Signature électronique eSignature eXpress	
Étape préliminaire	PRÉSENTATION DU STAGIAIRE (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	1) 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. Cette dernière doit être complète. 2) Le stagiaire doit 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 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. 3) <u>En ce qui concerne le contrat qui sera remplacé, le client doit en transmettre une copie intégrale</u> afin que le stagiaire et le superviseur puissent en prendre connaissance pour évaluer convenablement si le remplacement est à l'avantage du client et compléter correctement le préavis de remplacement.

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

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 et le préavis réalisés 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 : ○ <i>Je confirme avoir vérifié l'ABF et le préavis, 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>
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 <u>fortement recommandé</u> 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 9. L'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 4	LIRE LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT COMPLÉTÉ (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	Si en vidéoconférence, le stagiaire devrait partager son écran avec le client afin de lui permettre de prendre connaissance du préavis tout en lui expliquant ses conclusions de vive voix.
Étape 5	COMPLÉTER LA PROPOSITION D'ASSURANCE, LE F1E, LE F6 ET TOUT AUTRE FORMULAIRE QUI POURRAIT ÊTRE NÉCESSAIRE EN UTILISANT LE <u>CODE ET NOM DU STAGIAIRE À TITRE DE CONSEILLER</u>
	<u>Cette étape doit être faite par vidéoconférence</u> car le stagiaire <u>doit partager son 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 la 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 le stagiaire et que le partage de son écran soit à nouveau activé avec lui. S'il s'agit d'un nouveau client à qui le stagiaire n'a jamais vendu un produit auparavant <u>OU</u> s'il s'agit d'une proposition pour une assurance vie universelle, le stagiaire doit vérifier l'identité du client. • Le client doit présenter une pièce d'identité lisible lors de l'échange vidéo. Il <u>est interdit</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 <u>procédure correspondante</u> en la matière.

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

Étape 6	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 LE STAGIAIRE ET CONTRESIGNÉS PAR LE SUPERVISEUR
	En ce qui concerne le préavis de remplacement, le stagiaire doit s'assurer 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 soit conservé dans le dossier client le certificat fourni par eSignature eXpress.</u>
Étape 7	SOUMETTRE LA PROPOSITION DANS EVO ET TRANSMETTRE TOUS LES AUTRES DOCUMENTS DE LA TRANSACTION PAR COURRIEL AU PERSONNEL ADMINISTRATIF DE L'AGENCE
	Le personnel administratif se chargera d'envoyer une copie du préavis de remplacement à l'assureur remplacé dans les délais prescrits, le cas échéant. Une preuve de cet envoi sera indexée dans le dossier client dans Equisoft/connect (Gestion clients) par le personnel administratif.
Étape 8	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 9	REMISE DE L'ABF ET DE L'ILLUSTRATION ET LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT
	➤ Remise de l'ABF et de l'illustration 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 - À moins que l'ABF et l'illustration n'aient été transmises au client à l'étape 3, 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 stagiaire 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. - Le stagiaire 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 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).

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

	• 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.
--	---

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.).
 - 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.