

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

PROCÉDURE 5 (mise à jour le 1^{er} octobre 2021)

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

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 - REEE - PÉRIODE PROBATOIRE	
Procédure - Nouveau REEE Signature électronique 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.
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 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 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, 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 REEE EN UTILISANT LE <u>CODE ET LE NOM DU STAGIAIRE À TITRE DE CONSEILLER</u>	
	S'il s'agit d'un client à qui le stagiaire a déjà vendu un produit auparavant : ☐ Cette étape peut être faite au téléphone ou par vidéoconférence.	S'il s'agit d'un nouveau client à qui le stagiaire n'a jamais vendu un produit auparavant : ☐ Cette étape doit être faite par vidéoconférence 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. Il est interdit de conserver de copie d'écran de la pièce d'identité.
Étape 5	UTILISER LE PROCESSUS DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE DE L'OUTIL D'ADHÉSION ÉLECTRONIQUE REEE POUR PROCÉDER À LA TRANSMISSION DE LA PROPOSITION REEE 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: ▪ <i>Je confirme avoir vérifié tous les documents ayant servi à la vente d'un REEE 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>	

LE SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

REMISE DE L'ABF ET LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT	
Étape 8	➤ 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 REEE effectuée en suivant la procédure détaillée à l'étape 7 de la Procédure 3 intitulée PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE (SANS REMPLACEMENT) ET RENTE (SAUF REEE) - PÉRIODE PROBATOIRE. ➤ Livraison électronique du contrat - Malgré la situation actuelle, l'avenant de prise d'effet du contrat continue d'être transmis au client.

PRÉCISIONS ADDITIONNELLES :

- 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.
- 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.
- 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.