

PROCÉDURE 1 (mise à jour le 15 juin 2022)

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 courriel. Assurez-vous que votre signature courriel est complète.	
Étape 1	RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)	
	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
	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.	
Étape 3	SAISIR LA PROPOSITION D’ASSURANCE OU DE RENTE	
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>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 :</p> <p><input type="checkbox"/> Cette étape peut être faite au téléphone ou par vidéoconférence.</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>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 :</p> <p><input type="checkbox"/> Cette étape doit être faite par vidéoconférence pour que vous puissiez vérifier l’identité du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 et les adhésions à un contrat de type non-enregistré, une double validation de l’identité doit être effectuée. Voir les procédures suivantes en la matière : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance vie universelle ▪ Non-enregistré </td> </tr> </table>	<p>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 :</p> <p><input type="checkbox"/> Cette étape peut être faite au téléphone ou par vidéoconférence.</p>
<p>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 :</p> <p><input type="checkbox"/> Cette étape peut être faite au téléphone ou par vidéoconférence.</p>	<p>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 :</p> <p><input type="checkbox"/> Cette étape doit être faite par vidéoconférence pour que vous puissiez vérifier l’identité du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 et les adhésions à un contrat de type non-enregistré, une double validation de l’identité doit être effectuée. Voir les procédures suivantes en la matière : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance vie universelle ▪ Non-enregistré 	

SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAU CARRIÈRE

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	ENVOYER L'ABF AU CLIENT
	<p>Au plus tard en même temps que l'étape 4, vous devez envoyer l'ABF au client par courriel :</p> <p><input type="checkbox"/> <u>Envoyez</u> la version PDF de l'ABF par courriel au client en ajoutant un mot de passe sur le PDF pour protéger les renseignements personnels.</p> <p><input type="checkbox"/> <u>Indexez</u> la preuve d'envoi du courriel dans le dossier client à l'étape 6 en suivant la Procédure de remise de l'ABF - Envoi d'un PDF sécurisé et indexation dans Gestion Clients.</p>
Étape 6	GESTION DOCUMENTAIRE
	<p>Au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la réalisation de la transaction, vous devez faire la gestion documentaire dans Equisoft/connect (Gestion clients), <u>incluant l'indexation de la preuve que l'ABF a été envoyée au client</u>, et mettre des notes détaillées au dossier client, en particulier sur la manière dont vous avez interagi à distance avec le client.</p>
Étape 7	LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT
	<p><input type="checkbox"/> <u>Pour les contrats d'assurance</u> :</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> <ul style="list-style-type: none"> • 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 un contexte à distance.