

**PROCÉDURE 2** (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 d'assurance ou de rente existants en utilisant le processus de signature électronique eSignature eXpress.

<b>PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE - AVEC REMPLACEMENT</b> <a href="#">La version PDF du formulaire</a> de préavis de remplacement doit être téléchargée sur le site de l'Autorité.	
<b>Procédure - Nouveau produit d'assurance avec remplacement</b> <b>Signature électronique eSignature eXpress</b>	
<b>Étape préliminaire</b>	<b>PRÉSENTATION DU CONSEILLER (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 courriel. Assurez-vous que votre signature courriel est complète.</li> <li>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 à l'étape 5, soit au moment de la vente.</li> </ol>
<b>Étape 1</b>	<b>RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Étape 2</b>	<b>EXPOSER LES CONCLUSIONS DE L'ABF ET FAIRE VOS RECOMMANDATIONS (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	<p>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.</p> <p>Au plus tard en même temps que l'étape 5, vous devez envoyer l'ABF. Vous pouvez l'ajouter à la cérémonie de signature de l'étape 5 <u>ou</u> la transmettre par courriel. Si vous l'envoyez par courriel, voici les étapes à suivre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Envoyez</u> la version PDF de l'ABF par courriel au client en ajoutant <a href="#">un mot de passe sur le PDF</a> pour protéger les renseignements personnels.</li> <li><input type="checkbox"/> <u>Indexez</u> la preuve d'envoi du courriel dans le dossier client en suivant la <a href="#">Procédure de remise de l'ABF - Envoi d'un PDF sécurisé et indexation dans Gestion Clients</a>.</li> </ul>
<b>Étape 3</b>	<b>LIRE LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT COMPLÉTÉ (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	<p>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.</p>

<p><b>Étape 4</b></p>	<p><b>COMPLÉTER LA PROPOSITION D'ASSURANCE, LE F1E, LE F6 ET TOUT AUTRE FORMULAIRE QUI POURRAIT ÊTRE NÉCESSAIRE (PAR VIDÉOCONFÉRENCE)</b></p>
	<p><b><u>Cette étape doit être faite par vidéoconférence</u></b> car vous <b>devez partager votre écran</b> 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.</p> <p>Il est <i>fortement recommandé</i> 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.</p> <p>S'il s'agit d'un nouveau client à qui vous n'avez jamais vendu un produit auparavant <b>OU</b> s'il s'agit d'une proposition pour une assurance vie universelle, <b>vous devez vérifier l'identité du client.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Pour les propositions d'assurance vie universelle, une double validation de l'identité doit être effectuée. Voir la <a href="#">procédure correspondante</a> en la matière.</li> </ul>
<p><b>Étape 5</b></p>	<p><b>UTILISER eSIGNATURE eXpress POUR PROCÉDER À LA TRANSMISSION DU F1E, DU PRÉAVIS DE REMPLACEMENT, DE L'ABF, DE L'ILLUSTRATION, 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</b></p>
	<p>Avec les autres formulaires, dans la cérémonie de signature, <u>vous devez faire signer par le client</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le préavis de remplacement,</li> <li><input type="checkbox"/> L'illustration si le produit vendu est une assurance vie universelle ou avec participation.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'illustration d'un autre produit peut simplement être ajoutée dans la cérémonie de signature.</li> </ul> </li> </ul> <p>Vous devez également ajouter les documents suivants <u>s'ils n'ont pas été transmis lors d'une étape précédente</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> L'avis de divulgation</li> <li><input type="checkbox"/> L'ABF</li> </ul> <p>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, de l'ABF et de l'illustration au client dans les délais prescrits.</p> <p><u>Il est toutefois important que vous conserviez dans le dossier client le certificat de preuve électronique fourni par eSignature eXpress et l'indexer dans Gestion client.</u></p>
<p><b>Étape 6</b></p>	<p><b>SOUMETTRE LA PROPOSITION DANS EVO ET TRANSMETTRE TOUS LES AUTRES DOCUMENTS DE LA TRANSACTION PAR COURRIEL AU PERSONNEL ADMINISTRATIF DE VOTRE AGENCE</b></p>
	<p>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 Equisoft/connect (Gestion clients) par le personnel administratif.</p>

**SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAU CARRIÈRE**

<p><b>Étape 7</b></p>	<p align="center"><b>GESTION DOCUMENTAIRE</b></p>
	<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 le préavis, l'ABF et l'illustration ont été envoyés 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>
<p><b>Étape 8</b></p>	<p align="center"><b>LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT</b></p>
	<p><input type="checkbox"/> Lors de votre communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passer en revue le contrat avec le client en lui expliquant les principales dispositions du contrat,</li> <li>• Vous assurer avec le client que la ou les couvertures présentes dans le contrat sont bien celles demandées par celui-ci.</li> </ul>

**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.