

PROCÉDURE 3 (mise à jour le 15 juin 2022)

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 (SAUF REEE) - PÉRIODE PROBATOIRE	
Procédure - Nouveau produit d’assurance <u>sans remplacement</u> ou de rente (<u>sauf REEE</u>) Signature électronique EVO Assurance et EVO Épargne	
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 courriel. Cette dernière doit être complète.
Étape 1	RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)
	<ol style="list-style-type: none"> 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)
	<ol style="list-style-type: none"> 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, le cas échéant, 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 : <ul style="list-style-type: none"> ○ <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>

Étape 3	EXPOSER LES CONCLUSIONS DE L'ABF ET FAIRE LES RECOMMANDATIONS (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)	
	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.	
Étape 4	SAISIR LA PROPOSITION D'ASSURANCE OU DE RENTE EN UTILISANT LE <u>CODE ET LE NOM DU STAGIAIRE À TITRE DE CONSEILLER</u>	
	<p>S'il s'agit d'un client à qui le stagiaire a 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 le stagiaire n'a 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 qu'il soit possible de vérifier l'identité du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ 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
Étape 5	UTILISER LE PROCESSUS DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE D'EVO ASSURANCE OU D'EVO ÉPARGNE POUR PROCÉDER À LA TRANSMISSION DE LA PROPOSITION D'ASSURANCE OU DE RENTE AU CLIENT, À SA SIGNATURE PAR CE DERNIER AVANT D'ÊTRE <u>CONTRESIGNÉE PAR LE SUPERVISEUR ET, PAR LA SUITE, TRANSMISE À IA</u>	
Étape 6	ENVOYER L'ABF AU CLIENT	
	<p>Au plus tard en même temps que l'étape 5, 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 7 en suivant la Procédure de remise de l'ABF - Envoi d'un PDF sécurisé et indexation dans Gestion Clients.</p>	
Étape 7	GESTION DOCUMENTAIRE	
	<p>Au plus tard trois (3) jours ouvrables suivant la réalisation de la transaction, 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 le stagiaire et le superviseur ont interagi à distance avec le client.</p>	

SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAU CARRIÈRE

LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT	
Étape 8	<p><input type="checkbox"/> <u>Pour les contrats d'assurance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors de sa communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, le stagiaire doit : <ul style="list-style-type: none"> • 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. <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, 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 un contexte à distance.