

**PROCÉDURE 4** (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 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.

<b>PROCÉDURE - VENTE À DISTANCE - ASSURANCE - AVEC REMPLACEMENT - PÉRIODE PROBATOIRE</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 <u>avec remplacement</u></b> <b>Signature électronique eSignature eXpress</b>	
<b>Étape préliminaire</b>	<b>PRÉSENTATION DU STAGIAIRE (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	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 courriel. 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 à l'étape 6, soit au moment de la vente.
<b>Étape 1</b>	<b>RÉALISER LA CUEILLETTE DE DONNÉES (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b>
	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.

Étape 2	<p align="center"><b>PRÉAPPROBATION DES RECOMMANDATIONS PAR LE SUPERVISEUR (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b></p>
	<p>1) Le stagiaire et le superviseur doivent être présents lors de l'appel.</p> <p>2) Le superviseur doit vérifier l'ABF et le préavis réalisés par le stagiaire et demander des corrections, si nécessaire.</p> <p>3) Le superviseur doit préapprouver l'illustration d'assurance préparée par le stagiaire et les recommandations qui seront faites au client par le stagiaire.</p> <p><b>4) Avant la prochaine étape, le superviseur doit ajouter la note suivante dans le dossier client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <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></li> </ul>
Étape 3	<p align="center"><b>EXPOSER LES CONCLUSIONS DE L'ABF ET FAIRE LES RECOMMANDATIONS (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b></p>
	<p>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.</p> <p>Au plus tard en même temps que l'étape 6, vous devez envoyer l'ABF. Vous pouvez l'ajouter à la cérémonie de signature de l'étape 6 <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 à l'étape 6 en suivant la <a href="#">Procédure de remise de l'ABF - Envoi d'un PDF sécurisé et indexation dans Gestion Clients</a>.</li> </ul>
Étape 4	<p align="center"><b>LIRE LE PRÉAVIS DE REMPLACEMENT COMPLÉTÉ (PAR TÉLÉPHONE OU VIDÉOCONFÉRENCE)</b></p>
	<p>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.</p>
Étape 5	<p align="center"><b>COMPLÉTER LA PROPOSITION D'ASSURANCE, LE F1E, LE F6 ET TOUT AUTRE FORMULAIRE QUI POURRAIT ÊTRE NÉCESSAIRE EN UTILISANT LE CODE ET NOM DU STAGIAIRE À TITRE DE CONSEILLER (PAR VIDÉOCONFÉRENCE)</b></p>
	<p><b><u>Cette étape doit être faite par vidéoconférence</u></b> car le stagiaire <b><u>doit partager son écran</u></b> 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.</p> <p>Il est <b><u>fortement recommandé</u></b> d'ajouter une note dans le dossier client mentionnant que ce partage d'écran a bien eu lieu. Bien entendu, <b><u>aucune modification ne peut être faite</u></b> 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.</p> <p>S'il s'agit d'un nouveau client à qui le stagiaire n'a jamais vendu un produit auparavant <b><u>OU</u></b> s'il s'agit d'une proposition pour une assurance vie universelle, <b>le stagiaire doit vérifier l'identité du client.</b></p>

SERVICE DE LA CONFORMITÉ, RÉSEAU CARRIÈRE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client doit présenter une pièce d'identité lisible lors de l'échange vidéo. Il est <u>interdit</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 6</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 LE STAGIAIRE ET <u>CONTRESIGNÉS PAR LE SUPERVISEUR</u></b></p>
	<p>Avec les autres formulaires, dans la cérémonie de signature, <u>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 pouvez 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 soit conservé dans le dossier client le certificat de preuve électronique fourni par eSignature eXpress.</u></p>
<p><b>Étape 7</b></p>	<p><b>SOUMETTRE LA PROPOSITION DANS EVO ET TRANSMETTRE TOUS LES AUTRES DOCUMENTS DE LA TRANSACTION PAR COURRIEL AU PERSONNEL ADMINISTRATIF DE L'AGENCE</b></p>
	<p>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 Equisoft/connect (Gestion clients) par le personnel administratif.</p>
<p><b>Étape 8</b></p>	<p><b>GESTION DOCUMENTAIRE</b></p>
	<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 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 le stagiaire et le superviseur ont interagi à distance avec le client.</p>

LIVRAISON DU CONTRAT AU CLIENT	
Étape 9	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Lors de sa communication avec le client dans le processus de livraison du contrat, le stagiaire doit :<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>• S'assurer avec le client que la ou les couvertures présentes dans le contrat sont bien celles demandées par celui-ci.</li></ul></li></ul>

**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.