

DATE : Le 4 juin 2020

N° 2020-19

CATÉGORIE : ASSURANCE

À : Agents généraux administrateurs, agents associés généraux, conseillers, agents généraux, conseillers autonomes et comptes nationaux

OBJET : Propositions d'assurance vie et maladies graves mises à jour pour les ventes à distance

---

Nous avons mis à jour notre proposition d'assurance vie et maladies graves (D-0082) afin de permettre au conseiller de l'utiliser pour les ventes à distance ainsi que pour les rencontres en personne.

## Admissibilité :

- Âges tarifés des assurés de 0 à 75 ans inclusivement
- Tous les produits d'assurance vie et maladies graves
- Jusqu'à un maximum de 10 M\$ en protection d'assurance, 75 000 \$ pour la Protection MG de l'Empire Vie et 2 M\$ pour la Protection MG Plus de l'Empire Vie, par assuré
- Tous les avenants et toutes les garanties
- Propriété personnelle ou société titulaire
- Tous les assurés doivent résider au Canada
- L'entrevue téléphonique sur les antécédents personnels est la seule option offerte dans le cadre d'une vente à distance (sauf pour l'avenant d'assurance vie ou maladies graves pour enfants). L'Empire Vie commandera une entrevue téléphonique sur les antécédents personnels.

## Restrictions pour les ventes à distance :

- Aucune assurance provisoire dans le cadre d'une vente à distance

## Rappels importants :

Pour une proposition AssurMax, Optimax Patrimoine ou Solution 100, il est nécessaire de remplir les questions relatives à la FATCA (section 11.11).

Si la proposition inclut un avenant d'assurance vie ou maladies graves pour enfants de l'Empire Vie, il est nécessaire de remplir la série de questions pour cet avenant d'assurance vie ou maladies graves pour enfants (section 7.4), même si l'entrevue téléphonique est utilisée pour la protection de base.

Une détermination des intérêts de tiers doit être réalisée (section 11.9).

Le conseiller doit être titulaire d'un permis dans chaque province ou territoire où il agit à titre de représentant en assurance de personnes, y compris la province ou le territoire où le conseiller est situé et l'endroit où se trouve chaque titulaire lorsque la proposition est remplie. Si le titulaire signe la proposition en Ontario, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest ou au Yukon, le conseiller doit aussi détenir un permis dans la province ou le territoire où se trouve un assuré au moment où il remplit la proposition.

*Le conseiller doit remplir toutes ses obligations envers les clients, que la proposition soit remplie en personne ou à distance. Une vente à distance pourrait ne pas convenir dans toutes les situations.*

Processus de proposition pour les ventes à distance :

- Le conseiller remplit la proposition et tout autre document requis avec les titulaires, les assurés et les tiers payeurs (s'il y a lieu) par vidéoconférence. Le conseiller demande à chaque titulaire et à chaque assuré de revoir attentivement ses réponses afin d'en vérifier l'exactitude et l'intégralité avant de signer. Note : S'il s'agit d'une transformation, tout bénéficiaire irrévocable ou cessionnaire doit également signer.
- S'il est nécessaire de vérifier l'identité du titulaire, le conseiller peut utiliser la méthode à double processus et remplir la section 1.2 du formulaire D-0011 « Vérification de l'identité du (des) titulaire(s)/ Détermination des personnes politiquement vulnérables et des intérêts de tiers ».
- Un tiers indépendant doit être témoin de toutes les signatures. Sauf dans la situation mentionnée à la section « Exception temporaire relative au témoin de la proposition D-0082 en raison de la pandémie de COVID-19 » ci-dessous, le témoin doit être physiquement présent au moment de la signature de chaque document. Il ne peut s'agir d'un titulaire de la police, d'un bénéficiaire ou d'un membre de la famille du titulaire ou de l'assuré. Pendant la pandémie de COVID-19, les protocoles d'éloignement physique devraient être respectés si un tiers admissible à être témoin ne réside pas avec les signataires.

Exception temporaire relative au témoin de la proposition D-0082 en raison de la pandémie de COVID-19

- Si un tiers admissible à être témoin n'est pas disponible, il n'est alors pas requis de faire signer un témoin. Toutefois, le conseiller doit voir le titulaire, l'assuré, le tiers payeur et le bénéficiaire irrévocable/cessionnaire (s'il y a lieu) signer les documents requis par vidéoconférence et remplir la section 11.1 du Rapport du conseiller, en indiquant les détails sur la vidéoconférence, et attester à la section 11.10 du Rapport du conseiller de ce qui suit : À ma connaissance, chaque titulaire, personne assurée, bénéficiaire irrévocable, cessionnaire et payeur (s'il y a lieu) ont signé la proposition comme demandé.
- Les renseignements bancaires (chèque annulé) pour le paiement de la prime initiale et les paiements par débits préautorisés doivent être envoyés avec la proposition. Le conseiller peut également recevoir par courriel une photo des renseignements bancaires présents sur le chèque/le relevé.
- Le conseiller explique au titulaire qu'il doit conserver la section « Renseignements importants à l'intention du consommateur » et qu'il doit envoyer la proposition remplie et signée ainsi que tout formulaire demandé (s'il y a lieu) au conseiller.

**Remarque** : La proposition et les autres documents doivent être transmis aux clients et par les clients par des moyens sûrs afin de protéger les renseignements personnels, et ce, aux frais du conseiller.

- À la réception de la proposition dûment remplie, le conseiller doit remplir le rapport du conseiller et fournir des détails sur la façon dont la vente à distance s'est déroulée. Le conseiller soumet alors la proposition, le Rapport du conseiller et tout document additionnel à l'Empire Vie au moyen du processus habituel. Si le titulaire n'a pas conservé la section « Renseignements importants à l'intention du consommateur », le conseiller doit le lui retourner.

- L'Empire Vie commandera une entrevue téléphonique sur les antécédents personnels pour chaque assuré lorsqu'elle aura reçu une proposition dûment remplie et signée.

#### Exigences :

- Si la proposition ou le rapport du conseiller ne comprend pas tous les renseignements ou les signatures requis, elle demeurera à l'étape de saisie des données et sera jugée comme étant non conforme.
- Les processus d'appréciation des risques et d'établissement de la police se dérouleront comme à l'habitude. Nous établirons le contrat et l'enverrons en suivant le processus habituel (à l'AGA, à l'AAG, directement) aux fins de livraison au client.

#### Livraison du contrat :

Le conseiller peut livrer le contrat en personne ou l'envoyer par courrier recommandé afin d'en assurer le suivi et la confidentialité.

**Remarque:** afin de nous conformer aux exigences d'éloignement physique pendant la pandémie de COVID-19, nous recommandons fortement aux conseillers d'éviter de livrer le contrat en personne.

Si le conseiller livre le contrat en personne :

- Le conseiller passe en revue le contrat, le reçu de livraison de la police et tout autre document d'établissement avec tous les titulaires et les assurés.
- Le conseiller confirme qu'il n'y a eu aucun changement d'assurabilité. S'il y a eu un changement d'assurabilité, il ne remet pas le contrat d'assurance ou tout autre document d'établissement aux titulaires. Il doit suivre le processus habituel de l'Empire Vie relatif aux changements d'assurabilité.
- Le conseiller s'assure que toute exigence manquante soit réglée.
- Les titulaires et les assurés signent le reçu de livraison de la police et tout autre document requis.
- Le conseiller transmet toute exigence manquante à l'Empire Vie pour qu'elle puisse régulariser la police.

Si le conseiller envoie le contrat par la poste au titulaire :

- Le conseiller passe en revue le contrat, le reçu de livraison de la police et tout autre document d'établissement avec tous les titulaires et les assurés, par téléphone ou par vidéoconférence.
- S'il n'y a pas eu de changement d'assurabilité, le conseiller envoie le contrat d'assurance, le reçu de livraison de la police et tout autre document d'établissement aux titulaires par courrier recommandé ou par messagerie. **S'il y a eu un changement d'assurabilité, il n'envoie pas le contrat d'assurance ou tout autre document d'établissement aux titulaires.** Il doit remplir le reçu de livraison de la police afin d'y inclure les détails du changement d'assurabilité et l'envoyer au titulaire par courrier recommandé ou par messagerie.
- Lorsqu'ils auront reçu les documents, les titulaires et les assurés doivent les examiner attentivement avec le conseiller par téléphone ou par vidéoconférence et les signer en présence d'un tiers indépendant, qui signera les documents à titre de témoin des signatures. Les titulaires retourneront les documents au conseiller par courriel, par télécopieur ou par la poste.

#### Exception temporaire relative au témoin du reçu de livraison de la police ou d'un

- Si un tiers indépendant n'est pas disponible, aucun témoin n'est requis en personne lors de la signature. Cependant, le conseiller doit voir le titulaire et chaque personne assurée signer les documents, comme requis, au moyen de la vidéoconférence, et remplir le Rapport du conseiller à la section 11.6 afin d'attester que : a) vous avez passé en revue le reçu de livraison de la police et le formulaire de modification de la police (s'il y a lieu) avec les titulaires et les assurés, et que vous avez la conviction

## formulaire de modification de la proposition en raison de la pandémie de COVID-19

que chacun d'entre eux ont compris les documents et les conséquences de ne pas signaler un énoncé erroné avant la signature; b) vous avez passé en revue le contrat d'assurance avec les titulaires, y compris, mais sans s'y limiter, la période d'annulation de dix (10) jours; c) vous n'êtes pas au courant d'aucune information non divulguée à l'Empire Vie qui pourrait avoir une incidence sur l'assurance; et d) à votre connaissance, chaque titulaire et chaque personne assurée a signé le reçu de livraison de la police et le formulaire de modification de la police (s'il y a lieu).

- Le titulaire retournera ensuite les documents au conseiller par un moyen sûr, aux frais du conseiller.
- Remarque : Les signatures électroniques sont autorisées si un logiciel de partage d'écran ou de vidéoconférence est utilisé.
- Le conseiller envoie à l'Empire Vie le reçu de livraison de la police dûment rempli et tout autre document requis de l'une des façons suivantes :
  - Par messagerie au 259, rue King Est, Kingston ON K7L 3A8
  - Par télécopieur au 1 800 419-4051

## Règles de transition

Nous continuerons d'accepter les anciennes versions de ces propositions. Vous pouvez donc utiliser vos stocks existants du formulaire D-0082 pour les rencontres en personne, au besoin. Vous devez cependant utiliser la version mise à jour du formulaire D-0082 pour les ventes à distance.

À compter de maintenant, nous ne produisons plus la proposition d'assurance temporaire et en cas de maladies graves à distance, mais vous pouvez utiliser les exemplaires que vous avez pour les ventes d'assurance temporaire, si vous le souhaitez.

## Commande de formulaires

Vous pouvez télécharger la proposition mise à jour à la section des propositions et demandes du site à l'intention des conseillers.

## Personne-ressource

**Stephanie Wisniewski**, directrice, Opérations