

DATE : Juin 2021

N° 2021-20

CATÉGORIE : Risque

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

OBJET : Examen et soutien de cas de marketing et de cas à capital assuré élevé

Cette circulaire d'information remplace la circulaire d'information numéro 2010-17.

De temps à autre, nous recevons des questions concernant nos cas à capital assuré élevé et nos processus de soumission, d'examen et de soutien au marketing avancé, ainsi que nos protocoles ayant trait à ce type de cas. Selon notre expérience, les critères, procédures et processus suivants assurent la prise en charge optimale de ce type de cas.

Critères pour les concepts de marketing avancé et l'examen de soumissions de cas à capital assuré élevé

Le service Planification fiscale et successorale et planification de la retraite est responsable de ces demandes.

- L'équipe de l'Appréciation des risques établit un seuil, pour les clients VIP, d'au moins 5 000 000 \$ pour le capital assuré/montant d'assurance ou de 25 000 \$ en primes annualisées.
- Le service Planification fiscale et successorale et planification de la retraite offre généralement son soutien pour les cas de marketing avancé d'au moins 10 000 \$ en primes annualisées.
- Il n'y a pas de seuil minimal pour les demandes techniques. Le principe est qu'elles sont liées à des cas potentiels ou existants pour lesquels le client envisage sérieusement l'Empire Vie comme fournisseur de service ou de produit. Tous les conseillers sous contrat ont accès à la bibliothèque de documentation explicative sous [Bâtir vos affaires](#).

Bâtir vos affaires

À l'Empire Vie, nous nous sommes engagés à vous aider à bâtir vos affaires en vous fournissant les renseignements et les outils appropriés dont vous aurez besoin pour fournir des avis et des services d'experts à vos clients.

L'équipe Ventes-Impôt-Planification successorale-Tarification-Produits (Services VIP+) de l'Empire Vie peut donner un coup de pouce à vos affaires en vous aidant à :

- obtenir de l'assistance technique;
- étudier les cas;
- tracer les grandes lignes de stratégies complètes en matière de planification fiscale et successorale pour vos clients;
- cibler les clients bien nantis, les cas complexes, les propriétaires de petites entreprises et les professionnels constitués en société (médecins, dentistes, pharmaciens, etc.);
- collaborer avec les autres conseillers professionnels au service de vos clients;
- accroître le nombre de ventes réalisées; et
- ajouter de la valeur à vos relations avec vos clients.

Veillez consulter la section à l'intention des conseillers du site Web de l'Empire Vie et cliquer sur [Bâtir vos affaires](#) pour obtenir plus d'information ainsi que l'accès à notre vaste offre de service.

Le service d'Appréciation des risques de l'Empire Vie pour les clients VIP comprend :

- Courriel de bienvenue au conseiller et à l'AGA au moment de la réception de la proposition à l'appréciation des risques
- Communication directe avec le tarificateur disponible pendant le processus d'appréciation des risques
- Traitement prioritaire de votre dossier et mises à jour rapides sur tout développement ou toute décision
- Commande d'un rapport du médecin, au besoin, et son suivi prioritaire
- Meilleure offre pour une affaire non standard
- Communication au conseiller de la décision définitive concernant le dossier (standard, privilégié, élite, surprime, refus)
- Communication avec le conseiller avant de fermer le dossier pour savoir s'il est nécessaire de prolonger le délai

L'âge tarifé sera l'âge utilisé aux fins de l'établissement du tarif. Les surprimes de la soumission seront indiquées sous forme de pourcentage.

- Pour les dossiers avec surprime, l'âge tarifé peut inclure toute surprime ayant été appliquée pendant le processus d'appréciation des risques.
- Pour les soumissions d'assurance conjointe, l'âge tarifé est basé sur l'âge équivalent unique soumissionné.

Voici le processus pour les cas de marketing avancé/d'illustration d'un concept :

- Tous les cas admissibles doivent être appuyés par notre logiciel d'illustrations. Il ne faut pas demander de soumission pour des âges et des montants qui se trouvent en dehors des limites publiées de l'Empire Vie. Le conseiller doit créer l'illustration initiale.
- Si le conseiller a besoin de soutien pour l'illustration des concepts et stratégies, il doit transmettre les cas à l'équipe des ventes de l'Empire Vie en remplissant la [Demande de cas de marketing avancé/d'illustration d'un concept](#).
- Les hypothèses pertinentes pour les scénarios et les soumissions associées doivent accompagner la demande. Les notes doivent inclure le contexte du cas, la proposition du produit, l'objectif de la protection et la justification du type de soumission demandée. Nous vous prions de soumettre toute l'information nécessaire afin d'éviter l'examen de plusieurs demandes de soumission provenant de différentes sources. Encore une fois, les conseillers doivent utiliser la [Demande de cas de marketing avancé/d'illustration d'un concept](#). La raison est simple : le service Planification fiscale et successorale et planification de la retraite pourrait offrir diverses options plus adaptées au scénario, selon sa compréhension de celui-ci. Il pourrait ainsi améliorer son acceptation par toutes les parties, notamment le client, les autres professionnels, le conseiller et l'équipe de l'appréciation des risques.
- Nous recommandons que l'équipe de planification fiscale et successorale et planification de la retraite ait connaissance du cas et qu'elle soit impliquée pendant son évolution. L'équipe pourrait découvrir des besoins et des occasions non envisagées auparavant ou recommander une approche et une stratégie différentes en vue de veiller aux intérêts du client et d'optimiser la vente.

Soumission des nouvelles affaires

L'équipe Planification fiscale et successorale et planification de la retraite aidera à préparer, à conditionner et à mieux positionner le cas afin d'en faciliter la présentation aux tarificateurs et aux réassureurs. Un cas préparé comprend une lettre de présentation ainsi que les documents pertinents pour ce cas.

Une lettre de présentation expliquant l'objectif de l'assurance et la façon dont le montant de protection a été déterminé doit accompagner toutes les soumissions de propositions. Le représentant devrait également y ajouter l'information additionnelle qu'il détient sur le demandeur, le bénéficiaire et le titulaire. L'équipe de planification fiscale et successorale et planification de la retraite peut aider le conseiller à établir une pratique exemplaire pour ce secteur.

Prenez en considération que chaque situation est différente et que les documents pertinents peuvent changer d'un cas à l'autre. Voici quelques exemples de documents qui pourraient être pertinents :

- Renseignements financiers fournis par le demandeur dans la proposition ou dans un questionnaire
- Analyse des besoins financiers (de l'entreprise ou individuels) à l'appui du dossier

- Pour une nouvelle entreprise ou une entreprise en croissance rapide, le traitement individuel basé sur l'expérience du client dans le domaine, le montant de capital d'apport, la date d'établissement de l'entreprise, les prévisions réalistes de croissance à court terme, les contrats en place, etc.
- Copie du concept de l'Empire Vie utilisé (s'il y a lieu)
- Organigramme de l'entreprise
- Pour les montants de plus de 3 000 000 \$, nous exigeons un *Questionnaire financier relatif à une entreprise* ou un *Questionnaire financier personnel* dûment rempli. Veuillez inscrire le numéro de police sur le questionnaire applicable. Vous pouvez trouver ces questionnaires sur le site Web à l'intention des conseillers de l'Empire Vie sous [questionnaires](#).
- États financiers de la société/déclaration de revenus (pour les entreprises)
- États financiers personnels/déclaration de revenus (pour les individus)
- Pour la protection d'une personne clé : salaire de la personne clé et description générale de son poste
- Copie des ententes (entente de partenariat, convention d'actionnaires, ententes de prêt)
- Illustration à l'appui de la proposition
- Concept utilisé et illustration associée, s'il y a lieu
- Protection existante ou protection pour laquelle une demande a été présentée auprès d'un autre assureur

Pour obtenir de l'information additionnelle concernant l'assurance vie, veuillez consulter les [Lignes directrices relatives à l'appréciation des risques financiers](#).

Pour l'assurance maladies graves, veuillez consulter les [Lignes directrices relatives à l'appréciation des risques financiers](#).

Une fois la proposition soumise avec l'illustration conforme et la documentation justificative, l'équipe de planification fiscale et successorale et planification de la retraite coordonnera le soutien pour le traitement du cas avancé et/ou du cas à capital élevé. Ce plan doit comprendre les éléments suivants :

- Avis envoyé au gestionnaire de comptes du conseiller de la proposition
- Examen du cas par l'équipe de planification fiscale et successorale et planification de la retraite pour soutenir les exigences d'appréciation des risques financiers associés aux cas à capital plus élevé
- Réponses aux demandes de l'appréciation des risques sur le proposant et les stratégies utilisées
- Information et clarifications fournies à l'équipe de l'Appréciation des risques quant aux motifs ayant guidé l'évolution des choix dans le dossier pour obtenir la structure et le financement indiqués au dossier.
- Communication au conseiller concernant tout ajustement des taux relatifs au cas dans le cadre du processus d'approbation de l'appréciation des risques

Compétence :

Peter A. Wouters, directeur, Planification fiscale et successorale et planification de la retraite

Paul Holba, vice-président, Distribution, Marchés individuels