

EMPIRE VIE

CIRCULAIRE D'INFORMATION

DATE : Le 04 août 2015

N° 2015-25

CATÉGORIE : ASSURANCE

DESTINATAIRES : Agents généraux administrateurs, agents associés généraux, conseillers, agents généraux et comptes nationaux

OBJET : Lancement d'une proposition sur support papier pour les ventes à distance

Vue d'ensemble Cette circulaire remplace la circulaire d'information n° 2013-09 intitulée « Procédure pour traiter avec les clients existants qui ont déménagé ».

Nous sommes heureux de lancer un processus qui permettra à nos conseillers de conclure une vente à distance en utilisant une proposition d'assurance vie et maladies graves sur support papier. Nous avons élaboré une nouvelle proposition intitulée « Proposition d'assurance temporaire et maladies graves dans le cadre d'une vente à distance ». Elle sera à la disposition des conseillers pour appuyer leurs ventes à distance à compter du 04 août 2015.

Admissibilité

- Âges tarifés des assurés de 18 à 65 ans inclusivement
- Assurances temporaires et maladies graves **seulement**
 - Série Solution
 - SécuriMax
- Montant de protection pouvant aller jusqu'à 2 500 000 \$ pour l'assurance temporaire et jusqu'à 300 000 \$ pour l'assurance en cas de maladies graves
- Aucun avenant vie ou maladies graves pour enfants
- Propriété à titre individuel ou d'entreprise individuelle seulement
- Chaque assuré doit être un résident permanent du Canada.
- Chaque assuré doit passer une entrevue téléphonique sur les antécédents personnels.
- Aucun certificat d'assurance temporaire n'est émis.
- Le conseiller doit avoir un permis dans chaque province ou territoire où il agit à titre d'agent d'assurance, y compris dans la province ou le territoire dans lequel il est situé ou chaque assuré est situé au moment de remplir la proposition. Si un titulaire signe la proposition en Ontario, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest ou au Yukon, le conseiller doit également détenir un permis dans chaque province ou territoire où un assuré est situé au moment de remplir la proposition.

Processus

1. Le conseiller envoie à au(x) titulaire(s) une copie de la **nouvelle** proposition intitulée « Proposition d'assurance temporaire et maladies graves dans le cadre d'une vente à distance ». Il peut accéder à une copie de celle-ci sur le site à l'intention des conseillers. Il doit aussi envoyer tout autre formulaire qui doit être rempli et signé dans le cadre de la proposition.
2. Le conseiller communique ensuite avec les titulaires et les assurés afin de remplir avec eux la proposition et les autres formulaires, s'il y a lieu. Le conseiller leur demande de revoir attentivement leurs réponses avant de signer.



3. Un tiers indépendant **doit** agir à titre de témoin des signatures des titulaires et des assurés. Le témoin doit être présent à la signature de chaque document. Il ne peut pas être un titulaire de la police, un bénéficiaire ou un parent d'un titulaire de police ou d'un assuré.
4. Le conseiller demande au(x) titulaire(s) de conserver la section « Renseignements importants à l'intention du consommateur » et de lui faire parvenir la proposition et d'autres formulaires, s'il y a lieu, dûment signés par courrier recommandé, service de messagerie ou au moyen du bordereau d'expédition prépayé par le conseiller.
5. Les renseignements sur le paiement de la prime par débits préautorisés (c'est-à-dire, un chèque annulé) et le paiement de la prime initiale doivent être transmis avec la proposition. Si le(s) titulaire(s) n'a (ont) pas conservé la section « Renseignements importants à l'intention du consommateur », le conseiller doit la lui (leur) envoyer de nouveau.

Avec l'introduction de cette nouvelle proposition sur support papier pour les ventes à distance, veuillez ne pas utiliser la proposition D-0082 pour les ventes à distance. Toute vente à distance soumise sur une proposition D-0082 sera considérée comme non conforme.

Nous n'émettons pas de certificat d'assurance temporaire.

Important : Les conseillers doivent remplir toutes leurs obligations envers leurs clients, que la proposition soit remplie en personne ou à distance. Une vente à distance peut ne pas convenir à toutes les situations.

À la réception de la proposition dûment remplie, le conseiller remplit le rapport du conseiller, y compris la nouvelle section sur les ventes à distance qui expose les détails de la vente. Le conseiller soumet ensuite la proposition dûment remplie, le rapport du conseiller et tout document additionnel à l'Empire Vie selon le processus habituel (c'est-à-dire, par l'entremise de l'AGA ou en téléchargeant les documents sur le Centre d'affaires).

L'Empire Vie commandera une entrevue téléphonique sur les antécédents personnels pour chaque assuré une fois qu'elle aura reçu la 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 non conforme.

Nous procéderons à l'appréciation des risques et à l'établissement de la police de la manière habituelle. 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.

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

Renseignements additionnels

Si le conseiller livre le contrat, il doit :

- passer en revue le contrat avec tous les titulaires et les assurés;
- compléter toute exigence manquante;
- signer le reçu de livraison de la police;
- transmettre toutes les exigences manquantes à l'Empire Vie afin que celle-ci puisse régler la police.

Si le contrat a été posté aux titulaires,

- le conseiller doit faire un appel de suivi pour revoir la police et le reçu de livraison de la police;
- les titulaires et les assurés remplissent et signent toutes les exigences manquantes;

- un tiers indépendant doit agir à titre de témoin de la signature du reçu de livraison de la police en y apposant aussi sa signature;
 - Dans ce cas précis, le conseiller ne peut pas agir à titre de témoin de la signature, et ce, même s'il utilise un logiciel de partage d'écrans. Le témoin doit être physiquement présent lors de la signature des titulaires ou des assurés.
- les titulaires retournent les documents au conseiller;
- le conseiller transmet toutes les exigences manquantes à l'Empire Vie afin que celle-ci puisse régler la police.

Nous n'autorisons pas les signatures électroniques.

Un représentant de l'Empire Vie pourrait communiquer avec les titulaires pour mener un sondage sur le processus de vente à distance.

Compétence Heather Priestley, B.Comm, ALMI, ACS, directrice, Opérations, Assurance