



## **Guide de référence pour l'administration des produits d'assurance - Mai 2022**



## Table des matières

<b>Présentation de l'Empire Vie</b>	<b>5</b>
Notre vision	5
Notre mission	5
Nos valeurs	5
Vos commentaires	5
Glossaire	5
<b>Nous joindre</b>	<b>6</b>
Coordonnées des centres de ventes et de marketing	6
Coordonnées du soutien administratif pour les polices d'assurance	6
<b>Ressources en ligne</b>	<b>7</b>
Site Web à l'intention des consommateurs	7
Portail à l'intention des clients	7
Site à l'intention des conseillers	7
Portail à l'intention des conseillers / Business Centre Online Services	7
Formulaires administratifs	7
Demande d'articles promotionnels	7
Services en ligne du Centre d'affaires	7
Numérisation de propositions par le Centre d'affaires	8
Révocation du droit d'accès au Centre d'affaires	8
<b>L'assurance en toute simplicité, rapidité et facilité</b>	<b>8</b>
Processus de soumission de propositions d'assurance Rapide & Complet	8
Programme de recommandation de conseillers en assurance	8
Outils de marketing numérique AllezEmpire	9
<b>Exigences de mise sous contrat</b>	<b>9</b>
Exigences relatives aux signatures pour les contrats d'AGA, d'AAG et de courtiers constitués en société	9
Comptes nationaux	9
<b>Commissions et rémunération</b>	<b>9</b>
Barème de commissions de l'Empire Vie	9
Horaire de paiement des commissions	9
Relevés de commissions	9
Transfert d'un conseiller et de son bloc d'affaires entre AGA	10
Vente d'un bloc d'affaires : réseau d'AGA	10
Processus de transfert pour un compte national	10
Changements de conseiller admissibles	11
<b>Conformité des conseillers</b>	<b>11</b>
<b>Lignes directrices concernant les nouvelles affaires et le traitement des affaires</b>	<b>12</b>
Propositions de nouvelles affaires	12
Demandes de remise en vigueur et de modification de la police	12

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Des conseils pour un traitement simple, rapide et facile	13
Reçu de livraison de la police	13
Procuration	13
Lignes directrices relatives aux non-résidents	13
Modes acceptables de paiement des primes	13
<b>Exigences relatives aux signatures</b>	<b>14</b>
Nouvelles propositions	14
Titulaires conjoints	14
Société par actions ou autre entité	14
Bénéficiaire irrévocable	14
Tableau des exigences relatives aux signatures	14
<b>Exigences règlementaires</b>	<b>20</b>
<b>Appréciation des risques</b>	<b>21</b>
Guides d'appréciation des risques	21
Ressources d'appréciation des risques	21
Cas VIP	21
Dossiers fermés	21
Coordonnées de l'Appréciation des risques	21
<b>Exigences relatives aux demandes de règlement</b>	<b>26</b>
Succession en tant que bénéficiaire	27
Circonstances spéciales	28
<b>Décès du titulaire</b>	<b>30</b>
<b>Notre engagement envers vous</b>	<b>31</b>

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Présentation de l'Empire Vie

Nous vous remercions d'avoir choisi l'Empire Vie. Nous sommes fiers d'avoir été nommés l'un des 10 principaux assureurs vie au Canada<sup>1</sup>.

### Notre vision

Être la société d'assurance et de placements avec laquelle il est le plus facile de faire affaire au Canada.

### Notre mission

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité

### Nos valeurs

Nous honorons nos engagements envers nos clients et les uns envers les autres. Nous traitons les autres avec respect. Nous sommes tous responsables de nos résultats.

### Vos commentaires

Ce guide se veut simple, rapide et facile à utiliser. Il devrait répondre à toute question que vous pourriez vous poser dans le cadre de vos affaires avec nous.

Nous apprécions vos commentaires. Veuillez communiquer avec notre [Service à la clientèle](#) si vous avez des remarques ou des suggestions.

C'est un privilège de travailler avec vous.

## Glossaire

Dans ce document, le masculin singulier est utilisé comme générique pour désigner des personnes, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

« **partenaire de la distribution** » s'entend de quiconque travaille avec nous pour vendre nos produits. Cela comprend les agents généraux administrateurs (AGA), les agents associés généraux (AAG), les conseillers autonomes et les comptes nationaux.

« **contrat** » et « **police** » sont deux termes interchangeables qui désignent l'entente liant le client et l'Empire Vie.

<sup>1</sup>The Globe and Mail, *Report on Business*, juin 2018, selon le revenu

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Nous joindre

### Centre de ventes

Courriel : [centreventes@empire.ca](mailto:centreventes@empire.ca) Téléphone : 1 866 894-6182

Soutien technique pour les processus d'assurance et de placement Rapide & Complet, le soutien numérique, logiciel d'illustrations, le portail des conseillers et le centre d'affaires.

### Coordonnées des centres de ventes et de marketing

L'Empire Vie exploite des centres de ventes et de marketing d'un océan à l'autre. Ces centres vous offrent un soutien concernant les produits, les scénarios de concept de marketing, les articles promotionnels et les documents de marketing.

### Équipes des ventes, Assurance

- [Équipe des ventes, Assurance – Ontario, provinces de l'Atlantique et Relations nationales](#)
- [Équipe des ventes, Assurance – Québec](#)
- [Équipe des ventes, Assurance – Ouest du Canada](#)

### Coordonnées du soutien administratif pour les polices d'assurance

Service à la clientèle

Soutien administratif et questions

- Téléphone : 1 800 536-7683, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est
- Courriel : [assurance@empire.ca](mailto:assurance@empire.ca)

### Comptes nationaux : soutien administratif et questions pour les polices d'assurance individuelles et de placements

- Téléphone : 1 888 373-5243, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est
- Courriel : [nationalaccounts@empire.ca](mailto:nationalaccounts@empire.ca)

### Services de distribution

Mises sous contrat, permis, assurance erreurs et omissions (AEO), rémunération, transferts de blocs d'affaires et modifications de profil/préférences des courtiers FundSERV

- Courriel : [contracting@empire.ca](mailto:contracting@empire.ca) pour les questions liées aux contrats
- Courriel : [compensation@empire.ca](mailto:compensation@empire.ca) pour les questions liées à la rémunération

### Soutien technique

Soutien relatif au logiciel d'illustrations ou questions techniques sur nos services en ligne

- Téléphone : 1 866 894-6182 (option 1)
- Courriel : [centreventes@empire.ca](mailto:centreventes@empire.ca)

Siège social de l'Empire Vie

259, rue King Est, Kingston, Ontario K7L 3A8



# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Ressources en ligne

### Site Web à l'intention des consommateurs

Notre [site Web à l'intention des consommateurs](#) offre une foule de renseignements concernant la société et ses produits.

### Portail à l'intention des clients

Le [portail MonEmpire à l'intention des clients](#) est un moyen sûr et sécuritaire pour les clients d'accéder à l'information sur leur police d'assurance ou de placement de l'Empire Vie en ligne.

### Site à l'intention des conseillers

Notre [site Web à l'intention des conseillers](#) offre à nos partenaires de la distribution un accès rapide et facile à nos produits, nos outils, nos documents de marketing et nos formulaires.

Cliquez sur les liens ci-dessous pour trouver ce que vous cherchez :

- [Renseignements sur les produits](#)
- [Documents de marketing](#)
- [Propositions imprimables](#)
- [Formulaires et outils](#)
- [Guide des propositions et des formulaires de l'Empire Vie](#)
- [Guides d'appréciation des risques](#)
- [Prix et rendements des fonds](#)
- [Téléchargement de logiciels](#)

### Portail à l'intention des conseillers / Business Centre Online Services

Le [tableau de bord du conseiller](#) (le portail des conseillers) est un moyen sûr et sécuritaire pour les conseillers de soutenir leurs clients au moyen d'outils en ligne.

### Formulaires administratifs

Vous cherchez les formulaires administratifs fréquemment utilisés? Allez à la section « [Formulaires et documents les plus consultés](#) » de notre [site Web à l'intention des conseillers](#). Tous nos formulaires sont accessibles en ligne. Vous pouvez en commander certains.

### Demande d'articles promotionnels

Veuillez discuter de vos demandes d'articles promotionnels avec [votre directeur ou votre directrice de comptes](#).

### Services en ligne du Centre d'affaires

[Les services en ligne du Centre d'affaires](#) offrent aux conseillers et aux administrateurs de nombreux rapports et renseignements sur les polices, les mises sous contrat et les commissions.

Les conseillers doivent avoir un code actif auprès de l'Empire Vie pour s'inscrire au Centre d'affaires, dont l'accès est sécurisé et requiert un mot de passe. Les nouveaux conseillers peuvent [cliquer ici pour s'inscrire](#). Une fois inscrits, ils ont accès à ce qui suit :

### Information sur les polices

- [Détails de police](#)
- [Historique des opérations](#)
- [Sommaire de la police](#)
- [Demande de renseignements supplémentaires sur une police](#)

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Rapports

- [Rapport de recherche générale](#)
- [Rapport sur la situation des nouvelles affaires](#)
- [Nouvelles affaires en suspens](#)
- [Exigences manquantes](#)
- [Décision d'appréciation des risques](#)
- [Rapports de service :](#)
  - [Par date de renouvellement des primes](#)
  - [Par date de transformation](#)
  - [Par garantie complémentaire](#)
  - [Par option de participation](#)

## Mises sous contrat et Rémunération

- [Relevés de commissions](#)
- [Renseignements sur le solde](#)
- [Questions relatives à la production](#)
- [Exigences contractuelles manquantes](#)
- [Questions relatives aux permis](#)

## Numérisation de propositions par le Centre d'affaires

Vous pouvez nous envoyer directement des propositions d'assurance vie et maladies graves numérisées en utilisant l'option « Envoyer des documents ». Cette option vous permettra de soumettre des propositions d'assurance vie et maladies graves électroniquement en quelques secondes plutôt que d'envoyer des propositions en format papier par messagerie.

Communiquez avec notre [Service à la clientèle](#) afin d'obtenir de l'aide pour naviguer sur le site Web du Centre d'affaires.

## Révocation du droit d'accès au Centre d'affaires

Veuillez envoyer une demande afin de révoquer l'accès d'un utilisateur au Centre d'affaires à [issecurity.access@empire.ca](mailto:issecurity.access@empire.ca). Nous vous prions d'inclure une brève explication de la raison pour laquelle l'accès est révoqué.

## L'assurance en toute simplicité, rapidité et facilité

### Processus de soumission de propositions d'assurance Rapide & Complet

Notre [processus de soumission de propositions d'assurance vie Rapide & Complet](#) permet aux conseillers de gagner du temps. Le processus est simple et pratique : les conseillers peuvent remplir et soumettre une proposition d'assurance vie, et ce, sans un seul formulaire papier.

En outre, les conseillers peuvent respecter les exigences de règlement et les clients peuvent recevoir leurs contrats d'assurance vie plus rapidement que jamais grâce à la livraison de contrats en ligne. En savoir plus sur le [processus de soumission de proposition d'assurance vie Rapide & Complet](#) et la [livraison de contrats en ligne](#).

### Programme de recommandation de conseillers en assurance

Notre [programme de recommandation de conseillers](#) offre aux conseillers la possibilité d'obtenir le nom de clients potentiels grâce aux programmes du secteur du Marketing de l'Empire Vie. [En savoir plus sur le programme de recommandation de conseillers](#).

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Outils de marketing numérique AllezEmpire

Les [outils de marketing numérique AllezEmpire](#) permettent aux conseillers d'ajouter un bouton de recommandation « Acheter maintenant » à leur site Web. Ils permettent également aux consommateurs d'analyser leurs besoins, d'accéder à de l'information sur les produits, d'obtenir une soumission et de remplir une proposition d'assurance vie temporaire Simplifiée 10 ou Simplifiée 20 en ligne, et ce, sans l'intervention d'un conseiller.

[En savoir plus sur les outils de marketing numérique AllezEmpire.](#)

## Exigences de mise sous contrat

Veuillez consulter le [Guide sur les exigences de mise sous contrat](#).

### Exigences relatives aux signatures pour les contrats d'AGA, d'AAG et de courtiers constitués en société

Nous avons besoin de l'un des éléments suivants :

- les signatures de deux signataires autorisés avec leur titre respectif;
- la signature d'un signataire autorisé et le sceau de la société;
- la signature du signataire autorisé unique, accompagnée de l'énoncé suivant : « Signataire autorisé unique ayant autorité pour lier la société. Aucun sceau de société. »

Nous devons recevoir les statuts constitutifs avec la documentation contractuelle afin de vérifier qui sont les signataires autorisés. Nous effectuerons aussi des vérifications dans le cas de toute personne détenant plus de 20 % des parts d'une société. Les AGA et les AAG peuvent désigner certains membres de leur personnel pour signer des contrats de courtier en leur nom en nous fournissant une lettre signée par un signataire autorisé de l'AGA ou de l'AAG. Vous pouvez envoyer tous les documents de mise sous contrat dûment remplis et signés, ainsi qu'une copie du permis et une preuve de l'AEO par courriel aux [Services de distribution](#).

### Comptes nationaux

Les comptes nationaux n'ont pas nécessairement besoin de remplir les documents de mise sous contrat pour les conseillers. L'Empire Vie peut envoyer sur demande un code de conseiller par courriel sans document supplémentaire de mise sous contrat.

## Commissions et rémunération

### Barème de commissions de l'Empire Vie

Veuillez consulter le [Barème de commissions de l'Empire Vie](#).

### Horaire de paiement des commissions

Nous versons les commissions de première année sur une base hebdomadaire. Les opérations doivent être réglées au plus tard le mardi à 16 h, heure de l'Est, afin que nous versions la commission dans la même semaine.

### Relevés de commissions

Nous produisons les relevés de commissions seulement s'il y a eu une activité positive dans le compte d'un conseiller.

Un signe négatif apparaîtra sur le relevé à côté de tout montant rétrofacturé, indiquant que nous avons récupéré la commission du conseiller. Il y aura aussi une récupération du boni applicable.

### Transfert d'un conseiller et de son bloc d'affaires entre AGA

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Vous devez soumettre une [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#) signée par le conseiller et le nouvel AGA.

L'Empire Vie avisera les deux AGA des sommes impliquées. Le prix sera fixé à 0,0025 fois les actifs sous gestion des fonds distincts et à 5 fois les honoraires de service d'assurance.

Lorsque l'AGA cédant aura signé la [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#), nous transférerons les affaires.

Nous verserons les commissions de première année pour toute nouvelle affaire au nouvel AGA à compter de la date d'effet du transfert. Les commissions de renouvellement et les honoraires de service seront transférés au nouvel AGA.

Nous transférerons toute police en suspens au nouvel AGA à la date d'effet du transfert, ainsi que les commissions de service.

### **Vente d'un bloc d'affaires : réseau d'AGA**

Nous devons obtenir la [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#).

Pour changer le conseiller attribué d'une police, nous devons recevoir une lettre de directives signée du client ou une [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#).

Pour changer le conseiller qui reçoit les commissions, nous devons recevoir une [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#).

Le changement du conseiller qui reçoit les commissions dépend du partenaire de la distribution et du canal de distribution. Consultez les « [Changements de conseiller admissibles](#) » ci-après pour plus de détails.

### **Processus de transfert pour un compte national**

Un compte national peut demander un transfert d'un conseiller à un autre du même compte national sans la signature des conseillers. Envoyez les détails du transfert par courriel à [compensation@empire.ca](mailto:compensation@empire.ca).

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Changements de conseiller admissibles

Partenaire de la distribution		Changement de conseiller attribué	Changement de conseiller recevant les commissions
De	À		
AGA	AGA	Oui	Oui
AGA	Compte national	Oui	Oui
Compte national	AGA	Oui	Oui
AGA ou compte national	Conseiller autonome	Oui	Non
Conseiller autonome	AGA ou compte national	Oui	Non
Conseiller autonome	Conseiller autonome	Oui	Oui

## Conformité des conseillers

Les conseillers doivent respecter de nombreuses normes réglementaires et sectorielles dans leur pratique. Il est crucial pour les clients et pour l'Empire Vie que leur pratique soit conforme.

Consultez la section [« Conformité »](#) de notre site Web pour obtenir des détails sur :

- [Code de déontologie](#)
- [Pratiques exemplaires](#)
- [Divulgaration de renseignements par les conseillers](#)
- [Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes](#)
- [Pratiques commerciales axées sur les besoins du client pour les contrats individuels à capital variable \(CICV\)](#)
- [Traitement équitable des clients](#)
- [Protéger les clients en situation de vulnérabilité](#)
- [Assurance responsabilité professionnelle de société](#)
- [Protection des renseignements personnels](#)
- [Brèche dans la protection des renseignements personnels](#)
- [Remplacement de police](#)
- [Nouvelle loi canadienne antipourriel](#)
- [La Foreign Account Tax Compliance Act \(FATCA\) et norme commune de déclaration \(NCD\)](#)
- [Parrainage](#)
- [Liste nationale de numéros de télécommunication exclus](#)

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Lignes directrices concernant les nouvelles affaires et le traitement des affaires

### Propositions de nouvelles affaires

Type de formulaire	Utilisation
Processus de soumission électronique des propositions Rapide & Complet	Assurance vie ou maladies graves Ventes à distance et en personne Accès au Centre d'affaires requis pour les ventes faites avec Rapide & Complet. Vous n'avez pas de compte Rapide & Complet? <a href="#">Inscrivez-vous maintenant.</a>
Proposition d'assurance vie et maladies	Assurance vie ou maladies graves et transformations Ventes en personne seulement
Proposition pour une vente à distance	Série Solution, Protection MG et Protection MG Plus de l'Empire Vie Ventes à distance seulement

### Demandes de remise en vigueur et de modification de la police

Type de formulaire	Utilisation
Demande de modification de police	Pour modifier ou demander la remise en vigueur d'une police d'assurance vie et maladies graves
Demande de transformation	Pour demander (1) une transformation sans augmentation du capital assuré, (2) un changement ou une augmentation pour une garantie complémentaire ou (3) un changement de catégorie de risque
Demande de modification d'une police d'assurance invalidité	Pour ajuster le revenu d'une police d'assurance invalidité, pour frais généraux, de remplacement de revenu ou lorsque des prestations mensuelles sont incluses
Formulaire de modification de la composante de placement d'assurance vie/vie universelle	Pour changer les options de placement de Trilogie, d'Optimax et de Concept 2000
Demande de remise en vigueur d'une police en déchéance	Pour remettre en vigueur une police tombée en déchéance au cours des 90 jours suivant la date d'échéance de la prime, sauf toute police comprenant une protection maladies graves
Formulaire de modification de l'ODA	Formulaire de modification, d'ajout ou de remise en vigueur de l'option de dépôt additionnel (ODA)

Pour plus de propositions et de formulaires, veuillez consulter le [Guide des propositions et des formulaires de l'Empire Vie.](#)

Certains produits plus anciens, tels que ceux de Concordia, ont des règles différentes.

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Veillez contacter notre [Service à la clientèle](#) afin d'obtenir de l'aide pour ces produits.

## Des conseils pour un traitement simple, rapide et facile

Faites des demandes distinctes pour chaque police.

- Indiquez le numéro de police sur toute la correspondance.
- Envoyez une page couverture avec la proposition sur laquelle vous indiquerez le nom d'une personne-ressource, son numéro de téléphone et son adresse de courriel.
- Indiquez clairement les propositions liées entre elles et attachez-les (p. ex., membres d'une même famille ou associés d'affaires dont les dossiers seront évalués ensemble).
- Envoyez une lettre d'accompagnement pour expliquer toute situation inhabituelle ou complexe.
- Soumettez des documents financiers à l'appui des cas à capital assuré élevé.
- Donnez des détails complets aux questions auxquelles vous avez répondu par « Oui ».
- Assurez-vous d'avoir rempli tous les questionnaires supplémentaires applicables.
- Assurez-vous que la section « Fait à » indique la ville et la province où la proposition a été signée.
- Assurez-vous que l'attestation, l'autorisation et le consentement sont signés par toutes les personnes concernées.
- Assurez-vous d'avoir répondu à la section « Divulgence des renseignements ». Avez-vous rencontré le titulaire et l'assuré en personne?
- Ne demandez pas de Déclaration du médecin traitant ou de rapport d'enquête. Ceux-ci seront commandés par l'Empire Vie après l'évaluation du dossier.
- Proposition d'essai : ne demandez pas d'exigences médicales pour un client de plus de 76 ans ou qui a été refusé ou fortement surprimé par le passé.
- Assurez-vous que les sections « Protection pour enfants », « Renseignements financiers », « Renseignements personnels » et « Renseignement d'affaires » de la proposition sont remplies, si elles sont applicables.
- Un témoin tiers désintéressé doit signer pour le changement « taux différés pour non-fumeur »
- Une demande de modification de police conjointe doit être soumise par les deux titulaires.

## Reçu de livraison de la police

Le reçu de livraison de la police est une exigence de règlement et il doit être signé par tous les titulaires et les assurés.

Consultez la [circulaire d'information n° 2013-13](#) pour obtenir plus de détails.

## Procuration

Une procuration donne certains pouvoirs et contient certaines limites quant au droit d'effectuer des opérations dans une police d'assurance vie.

[En savoir plus sur les procurations](#)

## Lignes directrices relatives aux non-résidents

Consultez la [circulaire d'information n° 2014-23](#) pour plus d'information sur la vente de produits d'assurance aux non-résidents.

## Modes acceptables de paiement des primes

Les paiements peuvent être faits par débits préautorisés, par chèque personnel à l'ordre de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie ou par services bancaires en ligne.

Les paiements doivent provenir du compte bancaire du titulaire de la police ou du payeur. Pour tout autre mode de paiement, nous devons recevoir le formulaire [Reçu relatif aux primes perçues \(D-0021\)](#) dûment rempli. L'acceptation d'autres formes de paiement de primes a pour but de couvrir des circonstances inhabituelles et peu fréquentes, et celle-ci est à la seule discrétion de l'Empire Vie.

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Exigences relatives aux signatures

Il incombe au partenaire de la distribution d'obtenir et de vérifier les signatures originales.

### Nouvelles propositions

- Signature du titulaire ou du premier signataire autorisé si le titulaire est une société
- Signature du titulaire conjoint ou du deuxième signataire autorisé si le titulaire est une société (si applicable)
- Signature de l'assuré s'il est différent du titulaire et qu'il est âgé de 18 ans ou plus
- Conseiller

### Titulaires conjoints

La signature de chaque titulaire conjoint est requise.

### Société par actions ou autre entité

Les personnes qui signent au nom d'une société ou d'une organisation doivent fournir l'une des trois formes suivantes de signatures permises :

- deux signataires autorisés avec leur titre respectif;
- un signataire autorisé avec le sceau de la société;
- un signataire autorisé unique, dont la signature est accompagnée de l'énoncé suivant :  
« Signataire autorisé unique ayant autorité pour lier la société. Aucun sceau de société. »

### Bénéficiaire irrévocable

En plus des exigences décrites ci-dessus, nous avons besoin de la signature du bénéficiaire irrévocable de la police, s'il y a lieu, pour autoriser les opérations suivantes. Veuillez consulter le tableau ci-dessous.

### Tableau des exigences relatives aux signatures

<b>Demande</b>	<b>Titulaire(s)</b>	<b>Assuré(s)</b>	<b>Bénéficiaire irrévocable (s'il y a lieu)</b>	<b>Cessionnaire (si applicable)</b>
Nouvelle proposition	Oui	Oui	Non	Non
Changement d'adresse	Non	Non	Non	Non
Changement de bénéficiaire	Oui	Non	Oui	Oui
Changement de nom	Oui	Non	Non	Non
Transfert de propriété	Oui	Oui <sup>1</sup>	Oui	Oui
Cession	Oui	Non	Oui	Oui <sup>2</sup>
Nouvelle information bancaire - même payeur	Non	Non	Non	Non
Nouvelle information bancaire - nouveau payeur	Oui	Non	Non	Non
Double d'une police	Oui	Non	Non	Non

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Double d'un certificat	Non	Non	Non	Non
Validation d'un avis pour le remplacement d'une police de l'Empire Vie	Oui	Non	Non	Non
Transformation complète ou partielle	Oui	Oui	Oui	Oui
Changement pour taux non-fumeurs	Oui	Oui	Oui	Oui
Demande de changement de taux différés pour non-fumeurs	Oui	Oui	Non	Non
Ajout d'un assuré	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout d'une protection	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout d'une garantie ou d'un avenant	Oui	Oui	Oui	Oui
Diminution d'une protection en vigueur	Oui	Oui	Oui	Oui
Suppression d'une garantie ou d'un avenant	Oui	Oui	Oui	Oui
Fractionnement de police	Oui	Oui	Oui	Oui
Révision de la surprime d'une police	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification de l'option de participation	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification en une assurance libérée réduite	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification des options d'une police VU Trilogie	Oui	Oui	Oui	Oui
Remise en vigueur	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des avances/primes	Non	Non	Non	Non
Rachat	Oui	Non	Oui	Oui
Retrait des participations	Oui <sup>3</sup>	Non	Oui	Oui
Demande d'avance sur police	Oui <sup>3</sup>	Oui	Oui	Oui

<sup>1</sup> Au Québec, l'assuré doit consentir à la cession s'il n'y a aucun intérêt assurable.

<sup>2</sup> Au Québec, la signature du créancier hypothécaire est requise.

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

<sup>3</sup> Pour une demande de 5 000 \$ ou plus. Les polices Concordia et Trilogie requièrent une signature pour tous les montants.

### Guide rapide des types de signatures acceptables \*\* NOUVEAU

Nom du document	Signature manuscrite (reçue par la poste)	Signature électronique (copie d'une signature manuscrite numérisée ou télécopiée)	Signature numérique* (de sources vérifiées)	Signature numérique non vérifiée	Image d'une signature	Combinaison d'une signature numérique et d'une image
<b>Documents d'assurance</b>						
Propositions pour de nouvelles affaires (version Rapide & Complet)	Non	Oui * Voir ci-dessous	Seule option ** Voir ci-dessous	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Proposition pour de nouvelles affaires (sur support papier)	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Modifications de polices	Oui	Oui	Oui** Voir ci-dessous	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Demandes de transformation	Oui	Oui	Oui* Voir ci-dessous	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Modifications de bénéficiaire	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Demandes de règlement décès Formulaire pour règlement de moins de 500 000\$**	Oui	Oui, moins de 500 000\$	Oui, moins de 500 000\$	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Demandes de règlement décès de plus de 500 000\$	Oui	Non	Non	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Transferts de propriété	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Formulaires de remplacement	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Autorisation de débits préautorisés (C-0170)	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Exigences de régularisation (sur support papier)	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Exigences de régularisation (version Rapide & Complet) ** Voir ci-dessous	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
<b>Documents de placement</b>						
Propositions pour de nouvelles affaires (version Rapide & Complet)	Non	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Proposition pour de nouvelles affaires (sur support papier)	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Formulaires de modification des placements (INP-125A)	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable
Lettre de directives	Oui	Oui	Oui	Non acceptable	Non acceptable	Non acceptable

\* Si le conseiller remplit à distance une demande Rapide & Complet avec un client, nous lui permettons d'attester qu'à sa connaissance, le client a signé la proposition à distance par vidéoconférence et au moyen d'une plateforme de signature acceptable. (Section « Attestation » du rapport du conseiller)

\* Si une proposition Rapide & Complet est remplie et traitée, mais qu'elle requiert par la suite une signature avant d'être établie ou réglée, nous accepterons une signature manuscrite. Cependant, nous demanderons une vérification de la part du client si nous avons uniquement une signature électronique sur la proposition initiale.

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

\* Exigences de régularisation pour modifications de polices, transformations et établissements : la signature doit correspondre à celle que nous avons en dossier, sans quoi nous devons valider la signature si elle ne provient pas d'une source fiable, c.-à-d. du conseiller. Si nous avons une signature manuscrite en dossier et que nous recevons ensuite directement une signature numérique, nous appellerons le client afin de valider la signature.

\* Modifications de police : nous acceptons une signature électronique pour le témoin d'une modification de la police pourvu que nous ayons l'attestation du conseiller à l'égard de la signature sans qu'une signature manuscrite soit requise à la livraison, à moins que nous doutions de la validité de la source.

\* Nous pouvons accepter les signatures numériques qui proviennent de n'importe laquelle de ces sources :

- DocuSign
- ONESPAN
- iGenie
- eSignLite
- Signature Master
- Ou de toute autre source fiable

\*\* Pour les demandes de règlement : Nous acceptons des copies pour tous les montants d'assurance, sauf si le décès a lieu à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

### Définitions :

#### **Manuscrite - acceptable**

L'Empire Vie reçoit la version originale. Identifiée dans OnBase comme document justificatif ou supplémentaire; la date de numérisation est la date de réception. Acceptable pour toutes les demandes.

\*\* Remarque : Si un client nous envoie directement sa signature manuscrite et que nous avons uniquement une signature numérique en dossier, nous communiquerons par téléphone avec le client afin de confirmer sa signature.

#### **Signature électronique - Acceptable (signature manuscrite envoyée par télécopieur ou numérisée)**

Une signature manuscrite existe. Nous en avons reçu une copie électronique numérisée ou une télécopie. Acceptable pour toutes les demandes.

Nous pouvons accepter TOUTE signature numérique/électronique que nous jugeons AUTHENTIQUE venant d'une source vérifiée. L'adresse de courriel doit être celle de notre AGA ou du conseiller, ou s'il s'agit d'une proposition Rapide & Complet récente, elle doit être celle utilisée par le client pour signer sa trousse DocuSign.

\*\* Remarque : Si un client nous envoie directement sa signature numérique et que nous avons uniquement une signature manuscrite en dossier, nous communiquerons par téléphone avec le client afin de confirmer sa signature.

#### **Numérique - Doit être vérifiée au moyen d'une plateforme acceptable et provenir d'une source fiable**

La signature est créée de façon électronique et n'existe pas physiquement. Elle doit être vérifiée au

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

moyen d'une plateforme sécurisée qui empêche la modification d'un document et qui crée une liste de contrôle consignait le nom de la personne ayant autorisé la signature ainsi que le moyen utilisé et le moment de la signature.

Voici quelques exemples : DocuSign, OneSpan, Adobe Sign, iGenie, eSignLite, etc.

### **Non acceptable pour :**

Déclaration du demandeur

### **Signature numérique *non validée* - non acceptable**

Une marque numérique qui n'a pas été vérifiée au moyen d'une plateforme sécurisée.

### **Image d'une signature - non acceptable**

Un fragment de la numérisation d'une signature.

### **Combinaison d'une signature numérique et d'une image - non acceptable**

La signature électronique du conseiller ou de la conseillère et un fragment de sa signature manuscrite à titre de garantie pour la signature. Ces deux signatures ont été produites en ligne et n'ont pas été envoyées au moyen d'une plateforme visant à confirmer le moment où le document a été créé et la personne qui vérifie le document.

<sup>3</sup> Pour une demande de 5 000 \$ ou plus. Les polices Concordia et Trilogie requièrent une signature pour tous les montants.

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Exigences réglementaires

Exigences	Explication
Objectif de l'assurance	Cette exigence réglementaire doit être remplie pour toute proposition pour un produit d'assurance qui a une valeur monétaire.
Vérification de l'identité du (des) titulaire(s)	<p>Le conseiller doit vérifier l'identité du titulaire individuel ou de l'entreprise titulaire.</p> <p>Consultez la <a href="#">circulaire d'information no 2017-12</a> pour plus de détails sur la vérification d'identité.</p> <p>Si le titulaire est une société ou une autre organisation, soumettez le <a href="#">Supplément – Société/autre entité titulaire (C-0044)</a> ainsi qu'une copie du document constitutif (statuts de constitution en société si la société a moins d'un an, ou la résolution de la société de l'année dernière) qui comporte les signatures des signataires autorisés.</p>
Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) et norme commune de déclaration (NDC)	<p>Nous devons valider la situation de résidence de tout titulaire aux fins de l'impôt à l'international et aux États-Unis afin de nous conformer aux lois fiscales internationales.</p> <p>Nous devons obtenir le numéro d'identification fiscale (TIN) si le titulaire réside à l'extérieur du Canada. Si le titulaire ne le fournit pas sur la proposition, nous devons le signaler à l'ARC en raison de son absence de réponse.</p> <p>Consultez les <a href="#">circulaires d'information nos 2014-18 et 2017-13</a> pour plus de détails.</p>
Détermination des intérêts de tiers	<p>Répondez par « oui » ou par « non ». Cette section ne doit pas être laissée sans réponse. Si la réponse est « oui », les détails sont requis.</p> <p>Répondez « Oui » si le payeur dans Rapide &amp; Complet est une société qui n'est pas le titulaire ou le rentier. La date de naissance doit être celle du rentier et l'emploi doit être le secteur d'activité de l'entreprise.</p>

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Appréciation des risques

La section « [Tarification](#) » de notre site Web offre de nombreux documents qui ont pour but d'aider les conseillers à effectuer une appréciation préalable pour les produits d'assurance vie et maladies graves de l'Empire Vie.

### Guides d'appréciation des risques

- [Guide d'appréciation des risques d'assurance vie](#)
- [Rapide & Complet - exigences d'appréciation des risques](#)
- [Exigences d'appréciation des risques](#)
- [Guide des critères pour la tarification privilégiée](#)
- [Aperçu des critères de tarification Élite et Privilégié](#)
- [Se préparer à une entrevue téléphonique](#)
- [Lignes directrices pour les immigrants](#)
- [Examen de cas à capital assuré élevé](#)
- [Lignes directrices - Appréciation des risques financiers \(assurance vie\)](#)
- [Lignes directrices - Appréciation des risques financiers \(assurance maladies graves\)](#)

### Ressources d'appréciation des risques

- [Questionnaires et formulaires imprimables](#)
- [Fournisseurs approuvés pour les exigences médicales et non médicales](#)
- [Solliciter plusieurs sociétés d'assurance pour trouver la meilleure offre pour un dossier donné](#)
- [Astuces pour accélérer le traitement des dossiers à la tarification](#)
- [Définition des exigences](#)
- [Définition de fumeur/non-fumeur](#)

### Cas VIP

Le traitement spécial s'applique dans les cas suivants :

- nouvelle affaire dont le capital assuré s'élève à 5 000 000 \$ ou plus;
- prime annuelle supérieure à 25 000 \$ CDA (coût de l'assurance seulement, aucune prime excédentaire).

Consultez [Le service VIP d'appréciation des risques](#) pour plus de détails.

### Dossiers fermés

Nous fermons automatiquement les dossiers 75 jours après la date de signature de la proposition. Nous envoyons une lettre directement au client avec un chèque de remboursement, le cas échéant. Nous envoyons aussi un avis au conseiller.

### Coordonnées de l'Appréciation des risques

Envoyez vos questions à l'[Appréciation des risques](#); veuillez y avoir recours en tant que votre premier point de contact. Nous transmettrons au besoin vos questions au tarificateur concerné.

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

### Communications concernant les affaires en vigueur \*\* NOUVEAU

Type de communication	Système	Moyen	Fréquence
AJOUT d'un avenant pour enfants	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
AJOUT d'un avenant pour enfants	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
AJOUT d'un avenant pour enfants	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Avis de facturation	Tous les systèmes	Par la poste au client	
Avis de facturation	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client seulement	Rapport hebdomadaire envoyé à l'AGA*
Avis de facturation	Concordia	Par la poste au client seulement	
Avis de facturation	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par messenger à l'AGA	
Offre de paiement tardif	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client seulement	Rapport hebdomadaire envoyé à l'AGA*
Offre de paiement tardif	Concordia	Par la poste au client seulement	
Offre de paiement tardif	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par messenger à l'AGA	
Confirmation de retrait/dépôt	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et à l'AGA	
Confirmation de retrait/dépôt	Concordia	S. O.	
Confirmation de retrait/dépôt	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et à l'AGA	
Avis de transformation	Polices d'assurance, sauf les	Par la poste au client et par	

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

	polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	courriel à l'AGA/au conseiller	
Avis de transformation	Concordia	Par la poste au client et à l'AGA	
Avis de transformation	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Avis de participations	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client	
Échéance	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/le conseiller	
Échéance	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Échéance	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Assurabilité garantie	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Assurabilité garantie	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Assurabilité garantie	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Échéance	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Échéance	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Échéance	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Non-fumeuse	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au	

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

	avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	conseiller	
Non-fumeuse	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Non-fumeuse	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Avis de provisions insuffisantes	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et à l'AGA	
Avis de provisions insuffisantes	Concordia	Par la poste au client et à l'AGA	S'ils sont traités adéquatement par le robot, ils seront envoyés par courriel au conseiller attribué à l'AGA
Avis de provisions insuffisantes	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et à l'AGA	S'ils sont traités adéquatement par le robot, ils seront envoyés par courriel au conseiller attribué à l'AGA
Rapports sur les primes en retard	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste chaque semaine à l'AGA	
Rapports sur les primes en retard	Concordia	Par la poste chaque semaine à l'AGA	
Rapports sur les primes en retard	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste chaque semaine à l'AGA	
Lettres d'avance en excédant	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Lettres d'avance en excédant	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Lettres d'avance en excédant	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Renouvellements	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	60 jours avant la date de renouvellement

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Renouvellements	Concordia	Par la poste au client et à l'AGA	45 à 60 jours avant la date de renouvellement (assurance vie universelle temporaire habituellement 45 jours). Varie selon le type de régime.
Renouvellements	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et à l'AGA	30 jours avant la date de renouvellement (Trilogie); 60 jours pour l'assurance traditionnelle
Déficits	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	S. O.	
Déficits	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Déficits	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Relevés	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et à l'AGA	
Relevés	Concordia	Par la poste au client et à l'AGA	
Relevés	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client seulement/portail pour les AGA	
Exemption de l'impôt	Polices d'assurance, sauf les polices Trilogie, établies avant le 1 <sup>er</sup> janvier 2017	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Exemption de l'impôt	Concordia	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	
Exemption de l'impôt	Polices Trilogie et nouvelles polices d'assurance établies après le 31 décembre 2016	Par la poste au client et par courriel à l'AGA/au conseiller	

\* Selon les limites du système, dans certains cas, nous sommes incapables d'envoyer un exemplaire de l'avis sur support papier au siège social lorsque la police est en souffrance. Pour pallier cela, nous envoyons chaque semaine un rapport au siège social lorsqu'une police n'a pas été payée.

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Exigences relatives aux demandes de règlement

Nous pouvons, à notre discrétion, demander de la documentation en plus des exigences indiquées ci-après.

Si le bénéficiaire est la succession, consultez la section « [Succession en tant que bénéficiaire](#) » pour plus d'exigences.

Consultez également la section « [Circonstances spéciales](#) » pour toute exigence supplémentaire.

Si	Exigences
La police est en vigueur depuis 10 ans ou plus et que la prestation est de 50 000 \$ ou moins	Confirmation que le bénéficiaire désigné est en vie ou qu'un liquidateur a été nommé  Coordonnées (numéro de téléphone et adresse) des bénéficiaires et du liquidateur  Une copie du certificat de décès ou le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du salon funéraire qui s'est occupé des funérailles
La police est en vigueur depuis 5 ans ou moins, quel que soit le montant	<a href="#">Déclaration du demandeur (C-0008)</a>  <a href="#">Preuve de décès – Déclaration du médecin traitant (C-0010)</a>
La police est en vigueur depuis plus de 5 ans et que la prestation est de 500 000 \$ ou moins	<a href="#">Déclaration du demandeur (C-0008)</a>  Certificat de décès original
La police est en vigueur depuis plus de 5 ans et que la prestation est de plus de 500 000 \$	<a href="#">Déclaration du demandeur (C-0008)</a>  <a href="#">Preuve de décès – Déclaration du médecin traitant (C-0010)</a>

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

### Succession en tant que bénéficiaire

Pour les demandes de règlement supérieures à 50 000 \$

Si	Exigences pour toutes les provinces, sauf le Québec	Exigences pour le Québec
Il y a un testament	<p>Copie notariée du testament</p> <p>Montant de plus de 100 000 \$ : Une copie notariée du testament et, si la succession ne fait pas l'objet d'une homologation, l'affidavit pour paiements supérieurs à 100 000 \$* OU Certificat de désignation de fiduciaire de succession avec ou sans testament (Ontario)</p>	<p>Copie notariée du testament</p> <p>Certificat de recherche testamentaire de la Chambre des notaires du Québec</p> <p>Certificat de recherche testamentaire du Barreau du Québec</p>
Il n'y a pas de testament (ab intestat)	<p>Certificat de désignation de fiduciaire de succession sans testament (Ontario)</p> <p>Montant de plus de 100 000 \$ : L'affidavit pour paiements supérieurs à 100 000 \$* si la succession ne fait pas l'objet d'une homologation OU Certificat de désignation de fiduciaire de succession avec ou sans testament (Ontario) ou les lettres d'homologation</p>	<p>Si la personne est mariée, une copie notariée du contrat de mariage et les certificats de recherche testamentaire de la Chambre des notaires et du Barreau du Québec qui attestent que le défunt n'avait pas de testament.</p> <p>Si la personne n'est pas mariée, un certificat notarié de déclaration statutaire endossé par tous les héritiers et les certificats de recherche testamentaire de la Chambre des notaires et du Barreau du Québec qui attestent que le défunt n'avait pas de testament.</p>
Exigences relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent	<p>Si la police rapporte des intérêts et que le paiement est supérieur à 10 000 \$, nous pourrions demander au bénéficiaire de nous fournir deux pièces d'identité. Cela est indiqué lorsque les exigences relatives aux demandes de règlement sont fournies.</p>	
Personne politiquement exposée (PPE)	<p>Si la police rapporte des intérêts et que le montant assuré est de 100 000\$ ou plus, nous aurons besoin des réponses aux questions relatives aux PPE de la Déclaration du demandeur C-0008.</p>	

\* Nous fournirons un affidavit pour paiements de plus de 100 000 \$ si nécessaire.

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

### Circonstances spéciales

Si	Exigences
La demande de règlement est pour un décès accidentel	Un rapport complet de la police et du coroner
Le décès survient l'extérieur du Canada ou des États-Unis	<a href="#">Questionnaire sur le décès à l'étranger (C-0025)</a>
La police est cédée en garantie	Rétrocession ou une déclaration relative à l'intérêt continu du cessionnaire
La police fait partie d'une cession de faillite et que le bénéficiaire est la succession	Le syndic doit confirmer qu'il agit au nom de la succession.
Il s'agit d'une assurance conjointe payable au dernier décès (sur toute police)	<p>La police peut prévoir des exigences relatives à la demande de règlement s'il s'agit d'une police Trilogie ou Optimax et que le compte exempté est payable au premier décès.</p> <p>Certificat de décès</p> <p><a href="#">Preuve de décès – Déclaration du médecin traitant (C-0010)</a>. Si le décès survient dans les 3 années qui suivent l'établissement de la police.</p>
La police se trouve en période de contestabilité (2 ans) Ontario	<p>Autorisation du liquidateur, datée et signée devant témoin, qui nous accorde l'accès au dossier du régime provincial d'assurance maladie.</p> <p>S'il y a un testament, nous avons besoin d'une copie notariée de celui-ci et d'un affidavit dans lequel il est déclaré qu'il n'y a aucun autre testament, que la personne qui signe assume la responsabilité de l'administration de la succession et que personne ne conteste son rôle comme liquidateur de la succession OU d'un certificat de désignation de fiduciaire de succession testamentaire.</p> <p>S'il n'y a pas de testament, nous avons besoin d'un affidavit selon lequel il n'y a pas de testament et que la personne qui signe l'autorisation assume la responsabilité de la succession OU un certificat de désignation de fiduciaire de succession ab intestat.</p>

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Si	Exigences
La police se trouve en période de contestabilité (2 ans) Québec	<p>Autorisation de communiquer avec la RAMQ remplie par le bénéficiaire ou le liquidateur de la succession (s'il n'y a pas de bénéficiaires)</p> <p>La RAMQ exige une copie du certificat de décès, du testament (s'il existe), des certificats de recherche testamentaire de la Chambre des notaires du Québec et du Barreau du Québec et de la désignation de bénéficiaires.</p> <p>Si le bénéficiaire est irrévocable, le testament et les certificats de recherche testamentaire ne sont pas nécessaires ; la RAMQ exige seulement une copie de la preuve de décès et de la désignation de bénéficiaire ainsi que l'autorisation signée par le bénéficiaire.</p> <p>Si la succession est le bénéficiaire et qu'il n'a pas de testament, la RAMQ exige tout de même les certificats de recherche testamentaire.</p> <p>Si l'époux fournit l'autorisation, la RAMQ exige une copie du certificat de mariage, de la preuve de décès et de la désignation de bénéficiaires.</p> <p>Si la succession est le bénéficiaire et qu'une autre personne que l'époux signe l'autorisation, la RAMQ exige une copie de la preuve de décès, de la désignation de bénéficiaires et des certificats de recherche testamentaire ainsi qu'une lettre du notaire, indiquant qu'il n'y a pas de testament et que la personne qui signe l'autorisation est l'héritier légal.</p>
La police se trouve en période de contestabilité (2 ans) Toutes les autres provinces	Veuillez communiquer avec notre <a href="#">Service à la clientèle</a> pour connaître les exigences.

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Décès du titulaire

Si	Exigences
Le nom du titulaire subsidiaire ou d'autres assurés au contrat reste en tant que titulaires	<p>Preuve de décès du titulaire courant</p> <p>Vérification de l'identité du (des) titulaire(s)/détermination des personnes politiquement vulnérables et des intérêts de tiers (D-0011)</p> <p>Formulaire de désignation de bénéficiaires (D-0017)</p> <p>Nouvelle information bancaire</p>
Il n'y a pas de titulaire subsidiaire	<p>Preuve de décès du titulaire courant</p> <p>Si la valeur de la police est de plus de 50 000 \$ : une copie du testament pour vérifier qui est le liquidateur de la succession</p> <p>Copie notariée du testament et les certificats de recherche testamentaire comme preuve d'homologation (Québec seulement)</p> <p>Transfert de propriété (C-0050) signé par le liquidateur et le nouveau titulaire</p> <p>Formulaire de désignation de bénéficiaires (D-0017)</p> <p>Exceptions :</p> <p>S'il s'agit des polices de la Montréal Vie établies avant 1976 sur la vie d'un enfant et dont la proposition a été signée au Québec, les droits de propriété sont dévolus d'office à l'assuré. Nous exigeons la preuve du décès du titulaire.</p> <p>Si le contrat a été établi en mai 1996 ou après, ou renferme les pages « Conditions générales » suivantes : GP1-4, GP2-4, OGP1-1, OGP2-1, OGP2-5, OGP3-1, OGP 3-4, les droits de propriété sont dévolus d'office à l'assuré si aucun titulaire subsidiaire n'a été nommé.</p> <p>Nous exigeons la preuve du décès du titulaire.</p>

# Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

## Notre engagement envers vous

Temps de traitement en jours ouvrables

<b>Nouvelles affaires et transformations</b>	<b>Jours</b>	<b>Type de confirmation</b>
Nouvelle proposition (entrée de donnée)	1	s. o. <sup>1</sup>
Exigences manquantes (entrée de donnée)	1	s. o. <sup>1</sup>
Appréciation des risques – Rapide & Complet	2	s. o. <sup>1</sup>
Appréciation des risques – nouvelle proposition	3	s. o. <sup>1</sup>
VIP, conseillers principaux, vérification des cas à capital assuré élevé	1	s. o. <sup>1</sup>
Vérification des courriels et exigences suppl.	1	Réponse au courriel
Établissement de la police après l'approbation de l'appréciation des risques	1	Réception du contrat/de la police
Règlement d'un contrat après la réception de toutes les exigences	1	Commission versée
Transformation partielle ou complète	2	Contrat
<b>Modifications de polices</b>	<b>Jours</b>	<b>Type de confirmation</b>
Changement pour taux non-fumeurs	2*	Entente de modification
Changement des taux pour enfants aux taux pour non-fumeurs	2*	Entente de modification
Ajout d'un assuré	2*	Entente de modification
Ajout d'une protection	2*	Entente de modification
Ajout d'une garantie ou d'un avenant	2*	Entente de modification
Diminution de la protection en vigueur	2*	Entente de modification
Suppression d'une garantie ou d'un avenant	2*	Entente de modification
Police distincte pour conjoint	2*	Entente de modification
Révision de la surprime d'une police	2*	Entente de modification
Modification de l'option de participation	2*	Entente de modification
Modification en une assurance libérée réduite	2*	Entente de modification

## Guide de référence de l'administration des produits d'assurance

Modification des options d'un VU Trilogie	2*	Entente de modification
Remise en vigueur	2*	Lettre du client <sup>2</sup>
<b>Modifications de titres</b>	<b>Jours</b>	<b>Type de confirmation</b>
Changement d'adresse	1	s. o. <sup>1</sup>
Changement de bénéficiaire	2	Lettre du client <sup>2</sup>
Changement de nom	1	Lettre du client <sup>2</sup>
Changement de titulaire	2	Lettre du client <sup>2</sup>
Procuration	2	Lettre du client <sup>2</sup>
Cession	2	Lettre du client <sup>2</sup>
Nouvelle information bancaire - même payeur	1	s. o. <sup>1</sup>
Nouvelle information bancaire - nouveau payeur	1	s. o. <sup>1</sup>
Double de police	1	Contrat
Double sous forme d'un certificat	2	Certificat
Validation d'un avis pour le remplacement d'une police de l'Empire Vie	2	Formulaire de remplacement rempli

<b>Changements financiers</b>	<b>Jours</b>	<b>Type de confirmation</b>
Historique des prêts ou des primes	2	Lettre du client <sup>2</sup>
Rachat	1	Chèque et avis de rachat
Retrait des participations	2	Chèque
Demande d'avance		Chèque

### Guide de référence de l'administrateur

<sup>1</sup> Vous pouvez consulter les changements sur les [Services en ligne du Centre d'affaires](#).

<sup>2</sup> Le conseiller reçoit une copie de la lettre envoyée au client.

\* Sous réserve de l'approbation de l'appréciation des risques