

Foire aux questions concernant les exigences d'appréciation des risques



Foire aux questions

Puis-je choisir un fournisseur d'examens paramédicaux tant au moyen du processus d'assurance vie Rapide & Complet^{MD} que des propositions papier?

Non, seul le processus Rapide & Complet permet de choisir le fournisseur. Dynacare est le seul fournisseur offert pour les propositions papier.

Puis-je demander un examen paramédical au lieu d'une entrevue téléphonique sur les antécédents personnels (« entrevue »)?

Oui, si l'entrevue et la mesure des signes vitaux constituent des exigences en fonction de l'âge et du montant d'assurance, vous pouvez demander un examen paramédical au lieu de ces exigences. Si seule l'entrevue est une exigence en fonction de l'âge et du montant d'assurance, l'examen paramédical ne peut pas la remplacer.

Si le fournisseur sélectionné par défaut pour mon client est Dynacare, puis-je le changer pour ExamOne plus tard?

Non. Si vous avez passé votre commande auprès de Dynacare, nous ne pouvons pas changer de fournisseur par la suite.

Comment saurai-je s'il y a un problème avec la commande d'exigence?

Le fournisseur sélectionné enverra un courriel avec les détails à l'Empire Vie et au conseiller.

Un conseiller ou un administrateur d'un AGA peut-il ouvrir une session sur le site Web du fournisseur afin de voir les mises à jour de l'état de la commande d'exigences?

Dynacare est le seul fournisseur à offrir ce service actuellement. Vous pouvez vous inscrire sur la page orders.dynacare.ca/customer. ExamOne n'offre actuellement pas ce service.

Mon client aimerait planifier l'appel pour l'entrevue à une heure spécifique. Le fournisseur peut-il l'accommoder?

Dynacare

Dynacare communiquera avec les postulants dans les 24 heures suivant la réception de la commande d'exigences afin de planifier une entrevue ou proposer une entrevue sur-le-champ. Dynacare tentera de fixer tous les rendez-vous dans un délai d'une heure afin de tenir compte des circonstances imprévues.

ExamOne

ExamOne communiquera avec les postulants dans les 24 heures suivant la réception de la commande d'exigences au moyen d'un système d'appels automatique. Un interlocuteur sera prêt à mener immédiatement l'entrevue avec le postulant. Aucune heure de rendez-vous n'est prévue, sauf si le postulant en fait la demande.

Que se passe-t-il si le fournisseur n'arrive pas à joindre mon client lors de la première tentative d'appel pour l'entrevue?

Dynacare

Dynacare fera cinq tentatives d'appel sur dix jours et laissera un message vocal tous les deux jours. Le 10^e jour, Dynacare enverra un courriel à l'AGA et au conseiller, et ajoutera l'Empire Vie en copie conforme, afin de les informer que le dossier sera clos le 15^e jour.

ExamOne

ExamOne fera sept tentatives d'appel sur 14 jours et laissera des messages vocaux à chaque tentative. Le dossier sera clos le 15^e jour.

Qu'arrive-t-il si un fournisseur ferme une demande parce qu'il n'arrive pas à joindre le client?

Dynacare et ExamOne communiqueront avec l'Empire Vie afin d'obtenir une approbation pour rouvrir le dossier. L'AGA ou le conseiller pourrait également communiquer avec le service à la clientèle de l'Empire Vie pour demander la réouverture du dossier.

Mes clients peuvent-ils communiquer avec Dynacare ou ExamOne pour obtenir une mise à jour sur l'état de leur commande ou pour s'enquérir des résultats?

Vous devriez diriger vos clients vers leur conseiller pour toute question concernant le processus de soumission d'une proposition, y compris l'entrevue et l'examen paramédical.

L'Empire Vie pourrait-elle commander d'autres exigences comme une déclaration du médecin traitant ou un dossier de conduite?

Oui, l'Empire Vie continuera de commander des documents comme la déclaration du médecin traitant, le dossier de conduite (sauf pour l'Alberta, où le client doit obtenir son propre rapport) et les rapports d'inspection.

L'Empire Vie demandera-t-elle une entrevue sur les antécédents personnels si l'exigence en fonction de l'âge et du montant ne requiert pas d'examen médical et que la série de questions de la proposition est remplie? (Propositions papier uniquement)

Non, ce n'est pas nécessaire.

Que se passe-t-il si, en plus des exigences pour l'âge et le montant, des exigences supplémentaires sont requises?

Le tarificateur devra communiquer avec le conseiller pour confirmer que les exigences supplémentaires sont requises. L'Empire Vie passera ensuite une commande en votre nom.

Le conseiller devra-t-il commander des exigences en fonction de l'âge et du montant?

Non. Toute exigence commandée par l'entremise d'un fournisseur sera traitée exclusivement par l'Empire Vie. Cependant, en Alberta, les conseillers sont toujours responsables de la collecte du dossier de conduite et des questionnaires financiers, médicaux et relatifs à la profession.

Que se passe-t-il si je présente une ancienne version de la proposition?

L'Empire Vie acceptera les propositions et sélectionnera Dynacare comme fournisseur par défaut.

Mon client peut-il demander que l'entrevue se déroule dans une autre langue que le français ou l'anglais?

Oui, votre client pourra en faire la demande lorsqu'il recevra l'appel du fournisseur pour l'entrevue.

Comment le conseiller peut-il obtenir des mises à jour sur l'état de la demande auprès des fournisseurs?

Dynacare

Le conseiller ou l'AGA s'inscrit sur le portail de Dynacare sur la page orders.dynacare.ca/customer.

Vous pouvez choisir de recevoir des notifications sur l'état de la demande lorsque vous créez votre profil. Si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer directement avec Dynacare au **1 800 361-3771**.

ExamOne

Le conseiller ou l'AGA recevra par courriel des notifications sur l'état des commandes d'exams paramédicaux et d'entrevues.

Pour vous désabonner des notifications, communiquez avec ExamOne au **1 800 268-3358** ou à empire@examone.com.



Pour en savoir plus, communiquez avec votre directeur de compte ou le centre de ventes au 1 866 894-6182.

RÉSERVÉ AUX CONSEILLERS

^{MD} Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie

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

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MD}

empire.ca info@empire.ca 1 877 548-1881

INS-2840-FR-08/20

