

FAQ sur le processus pour une personne physiquement absente

Quels types d'opérations d'assurance puis-je soumettre en utilisant les processus temporaires pour une personne physiquement absente?

Vous pouvez avoir recours aux processus temporaires pour les propositions pour affaires nouvelles, remplacements et transformations.

Le Client doit-il être au Canada dans le cas d'une proposition pour une personne physiquement absente?

Le Client doit être au Canada. Nous ne pouvons pas traiter une nouvelle proposition pour un Client qui se trouve à l'extérieur du pays.

Puis-je soumettre une proposition pour un Client se trouvant dans une autre province?

Vous pouvez soumettre une proposition pour un Client qui réside dans une autre province et avoir recours aux processus temporaires pour une personne physiquement absente, pourvu que vous ayez votre permis dans la province en question.

Il est important d'indiquer la province de résidence du Client comme province de signature. Cette information est nécessaire pour déterminer quels sont les règlements qui régissent le contrat.

Puis-je parler avec un Client par téléphone plutôt que d'avoir recours à la vidéoconférence?

Toutes les interactions entre vous et le Client dans le cadre des processus temporaires pour une personne physiquement absente doivent se faire par vidéoconférence.

Comment dois-je indiquer qu'une proposition a été remplie à l'aide du processus pour une personne physiquement absente?

Veuillez ajouter une mention dans les directives spéciales indiquant que la proposition a été remplie en suivant le processus temporaire pour une personne physiquement absente.

Quel mode de paiement dois-je sélectionner dans la proposition?

Dans les cas où vous avez recours aux processus temporaires pour une personne physiquement absente, nous vous recommandons de choisir un des modes de paiement suivants :

- Annuel : prélèvement bancaire (PB) unique
- Mensuel : PB mensuels

Veillez demander au payeur du PB l'une des deux choses suivantes : signer la proposition OU remplir le formulaire F75 si le payeur n'est pas présent au moment de remplir/signer la proposition.

Le Client peut donner ses renseignements bancaires en fournissant un spécimen de chèque annulé ou en les inscrivant dans la section de la proposition prévue à cet effet.

Comment dois-je traiter les documents qui requièrent la signature du Client?

Les documents qui requièrent la signature du Client peuvent lui être envoyés par hyperlien sécurisé dans un courriel. Le Client peut alors imprimer les documents, les signer, les numériser et les retourner par courriel sécurisé. Veuillez noter que pour l'instant, les autres méthodes de signature, comme DocuSign, ne sont pas autorisées.

Exemples de documents qui requièrent la signature du Client : aperçus signés, formulaires de transformation, document Remplacement d'une police d'assurance-vie – Déclaration, formulaires de PB, pièces exigées pour la livraison du contrat, etc.

Nota : Veuillez demander au Client de garder l'original de tous les documents signés. Nous pourrions les exiger plus tard.

Comment dois-je remplir la note de couverture?

Vous devriez la passer en revue avec le Client durant la vidéoconférence. Vous pouvez signer la note et l'envoyer au Client par la poste, par télécopieur ou par courriel. Prenez soin de consigner votre démarche.

Que faut-il faire si un Client n'a pas accès à une imprimante?

Nous comprenons que certains Clients n'ont pas accès à une imprimante. Dans ce cas, nous vous recommandons de remplir la proposition avec le Client durant la vidéoconférence et d'utiliser les services de messagerie pour échanger les documents aux fins de signature.

Où puis-je envoyer des documents numérisés qui sont liés à une nouvelle proposition?

Continuez d'appliquer les processus habituels et d'envoyer les propositions et les documents connexes en suivant la meilleure pratique mise en place par la Firme.

La société peut nous envoyer les documents de deux façons :

- Par courriel, à l'adresse : Wholesale.New.Business@sunlife.com
- Par télécopieur, au numéro : 1-866-693-0324

Pour les documents liés à une proposition à l'étude :

- Veuillez continuer d'envoyer ces documents par le site des conseillers pour faire en sorte qu'ils soient acheminés au bon endroit.

Important : Comme c'est le cas avec nos processus habituels, vous avez l'obligation de fournir des copies de tous les documents à la société. Veuillez vous assurer de lui envoyer tous les documents requis.

Selon l'évolution de la situation, le processus de soumission de proposition établi avec votre société pourrait changer. Veuillez rester en contact avec elle pour être informé de toute modification ou de tout changement apporté à ce processus.

Pourquoi dois-je m'assurer que j'utilise un hyperlien sécurisé dans un courriel? / Comment puis-je m'assurer que j'utilise un hyperlien sécurisé dans un courriel?

Étant donné la nature confidentielle de l'information contenue dans les propositions et les documents liés, nous exigeons que la transmission des documents se fasse par message sécurisé.

La plupart des sociétés utilisent le protocole de transmission électronique sécurisée TLS. Vous devez envoyer les courriels contenant des documents du Client par une adresse courriel du nom de domaine du siège social et non à partir d'un compte personnel. Si vous êtes incertain du nom de domaine que vous utilisez ou si vous n'êtes pas sûrs d'avoir le protocole TLS, nous vous suggérons de remplir la proposition papier et de l'envoyer par service de messagerie, accompagnée des documents connexes.

Comment dois-je procéder pour le processus de mise en vigueur?

1. Vous recevez le contrat de la société (ou vous demandez à la société la permission de vous le poster directement).
2. Vous envoyez le contrat par la poste au Client.
3. Vous organisez une vidéoconférence avec le Client pour passer le contrat en revue.
4. Vous en profitez pour poser toutes les questions connexes.
5. Le Client signe les documents relatifs à la livraison du contrat (p. ex. reçu de livraison du contrat, Acceptation des modifications, aperçu signé, renseignements manquants pour la lutte contre le blanchiment d'argent et la vérification de l'identité, etc.).
6. Le Client les numérise et vous les retourne par courriel ou télécopieur, OU vous retourne les documents signés par service de messagerie.
7. Le conseiller présente les documents à la société, qui les soumet au siège social de la Sun Life.