

## FOIRE AUX QUESTIONS

### POUR COMMENCER

#### **Quand puis-je utiliser la Proposition*directe*?**

Vous pouvez utiliser la Proposition*directe* lors de rencontres en personne ou à distance avec les clients particuliers, conjoints ou entreprises pour soumettre des propositions d'assurance vie temporaire, d'assurance vie entière avec participation Équimax<sup>MD</sup>, d'assurance vie universelle Équation Génération<sup>MD</sup> IV et d'assurance vie universelle Générations de l'Équitable<sup>MC</sup>, d'assurance maladies graves et des demandes de souscription de fonds distincts indispensables Sélects.

#### **Puis-je accéder à la Proposition*directe* hors ligne? Que faire s'il n'y a pas d'accès sans fil à l'Internet?**

La Proposition*directe* n'est accessible qu'en ligne. Si l'accès en ligne n'est pas à votre disposition, utilisez votre téléphone cellulaire comme point d'accès sans fil. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre fournisseur de services.

#### **Puis-je utiliser ma tablette électronique pour accéder à la Proposition*directe*?**

Le système Proposition*directe* est compatible avec les tablettes, les ordinateurs portatifs et les ordinateurs de bureau. Lorsque vous utilisez la tablette iPad ou d'autres produits d'Apple, les signatures ne paraîtront pas dans la version téléchargée de la proposition d'assurance ou la demande de souscription. La proposition ou la demande sera soumise avec succès et les signatures seront recueillies dans la version qui est transmise à l'Assurance vie Équitable<sup>MD</sup>.

#### **Quels navigateurs devrais-je utiliser pour faire fonctionner la Proposition*directe*?**

Nous prenons en charge toutes les versions de Firefox, Chrome, Edge, Safari.

#### **Une adjointe ou un adjoint agréé peut-il remplir une proposition d'assurance ou une demande de souscription avec le système Proposition*directe* au nom de la conseillère ou du conseiller souscripteur?**

Oui; à condition que cette personne détienne un permis pour vendre les produits de l'Assurance vie Équitable dans le territoire de compétence où la proposition d'assurance ou la demande de souscription sera remplie et signée; et qu'elle soit en mesure de lancer une nouvelle proposition ou demande et de sélectionner le code de conseiller requis auquel sera associée la proposition ou la demande.

## NAVIGATION

---

### **En cas d'interruption alors qu'une étape n'est pas tout à fait complétée ou qu'une section n'est pas toute remplie, m'est-il possible de sauvegarder les renseignements saisis et de terminer plus tard?**

La plupart des étapes doivent être complétées et les sections remplies afin que la page puisse être sauvegardée. Cela comprend tous les champs requis.

### **Que se passe-t-il si, au cours du processus, aucun renseignement n'est saisi?**

Après une période d'inactivité de 18 minutes, vous recevrez un message d'avertissement que les systèmes fermeront la session au bout de 2 minutes. Pour empêcher la fermeture de session, vous n'avez qu'à déplacer votre curseur lorsque vous recevez l'avertissement. Si vous ne le faites pas, les sessions Proposition *directe* et Réseau Équitable se fermeront. Seules les étapes ou les sections de la Proposition *directe* qui ont été sauvegardées en cliquant sur le bouton Suivante ou le bouton Sauvegarder seront sauvegardées dans le système. Vous pouvez récupérer la proposition d'assurance ou la demande de souscription à partir du tableau de bord.

### **Puis-je revenir en arrière pour réviser ou modifier des renseignements?**

Une fois que vous générez la proposition d'assurance ou la demande de souscription pour l'obtention de signatures et que celles-ci ont toutes été saisies, il n'est plus possible de modifier des renseignements. Si vous détectez une erreur avant que les signatures n'aient été saisies, vous pouvez alors annuler le processus de signature et modifier les renseignements en question.

### **Puis-je dupliquer une proposition précédente?**

Oui, à compter du 10 septembre 2022, vous pouvez dupliquer toute proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves qui se trouve toujours sur votre tableau de bord de la Proposition *directe*.

### **Quand devrais-je utiliser la caractéristique de duplication?**

Cette caractéristique est conçue pour les situations où de multiples propositions d'assurance vie ou d'assurance maladies graves sont remplies et qu'au moins une des parties (la titulaire ou le titulaire de contrat ou la personne assurée) est la même. Par exemple, un seul titulaire de contrat pourrait être le titulaire de contrats sur la tête de chacun de ses enfants. Le fait de dupliquer la proposition permet d'éviter d'avoir à retaper les renseignements à propos du titulaire de contrat dans chaque proposition.

### **La caractéristique de duplication permet-elle de dupliquer tous les renseignements de la proposition existante?**

Tous les renseignements d'une proposition existante seront dupliqués dans la proposition dupliquée jusqu'à l'étape 8 – Signatures. Toutes les étapes par la suite devront être effectuées pour soumettre la proposition dupliquée. Les documents qui étaient joints à la proposition

existante ne seront pas joints à la nouvelle proposition dupliquée.

### Quels sont les risques de dupliquer une proposition?

La duplication de proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves peut s'avérer pratique, mais elle comporte des risques. La conseillère ou le conseiller doit passer en revue chaque section de la nouvelle proposition dupliquée pour s'assurer que les renseignements s'appliquent bel et bien à la nouvelle proposition. Si un conseiller indique incorrectement des renseignements à propos d'une personne dans la nouvelle proposition, il pourrait y avoir une violation de la vie privée ou le conseiller pourrait être tenu responsable si de mauvais renseignements concernant cette personne sont indiqués.

### J'ai dupliqué une proposition d'assurance vie ou d'assurance maladie graves, mais je ne vois aucun des documents qui ont été précédemment téléversés.

Tous les documents joints à la proposition précédente ne seront pas dupliqués. Les documents devront être joints à nouveau, le cas échéant.

### J'ai utilisé l'option de duplication pour une proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves du système Proposition *directe*, mais je ne peux pas changer le type de produit, que puis-je faire?

Malheureusement, il n'est pas possible de changer le type de produit avec la caractéristique de duplication. Si vous faites la demande d'un nouveau produit, vous devrez commencer une nouvelle proposition.

---

## REmplir les demandes de souscription lors de rencontres à distance

### Dans le cas des demandes de souscription de fonds distincts indispensables Sélects, ai-je besoin de donner des renseignements à la titulaire ou au titulaire avant ou après que la demande a été signée?

Oui. D'un point de vue de conformité, vous devez fournir à la titulaire ou au titulaire le document Contrat et notice explicative des fonds indispensables Sélects et le document Aperçu des fonds indispensables Sélects **avant** que la demande de souscription soit signée. Vous pouvez envoyer ces documents à la cliente ou au client par courriel.

Vous devez également fournir au client une copie de la demande de souscription dûment remplie. Ces étapes doivent être effectuées à l'extérieur du système Proposition *directe*.

### Les signatures peuvent-elles être effectuées à distance et en personne?

Oui; les personnes signataires n'ont pas besoin d'être présentes ensemble pour obtenir les signatures en utilisant la Proposition *directe*.

### **Ma cliente ou mon client signe à distance et n'a pas reçu de courriel pour accéder au lien afin d'apposer sa signature électronique; que dois-je faire?**

Malheureusement, il n'y a pas de façon d'envoyer le courriel à nouveau sans que toutes les signatures soient annulées. Toutefois, à partir de la page de signature de la demande, demandez à la conseillère ou au conseiller de confirmer si l'adresse courriel du client est exacte.

Si l'adresse courriel est exacte et que le client utilise Hotmail ou Gmail, demandez-lui de vérifier dans les dossiers suivants pour savoir si le courriel ne s'y trouve pas : Courrier indésirable, Pourriel ou Courrier pêle-mêle, Réseaux sociaux, Promotions ou autre. De plus, dans certains cas, les nouveaux courriels demeureront dans la chaîne de courriels existante; donc, si d'autres courriels ont été reçus de l'Assurance vie Équitable, ils pourraient se trouver dans une chaîne existante.

### **La cliente ou le client a signé, mais je ne peux pas voir que c'est fait.**

Afin de pouvoir voir la signature de la cliente ou du client, cliquez sur F5 et retournez au tableau de bord pour voir la demande. Cela permettra à l'écran de se rafraîchir.

### **Lorsque la cliente ou le client signe à distance, de combien de temps dispose-t-il pour terminer le processus de signature?**

La cliente ou le client dispose de 30 jours à partir de la date de début de la demande pour effectuer sa signature.

## **OBTENTION DE SIGNATURES**

### **Dans le cas des propositions d'assurance vie et d'assurance maladies graves, si la personne assurée est âgée de moins de 16 ans (pour toutes les provinces, sauf le Québec) ou de 18 ans (au Québec) et si toute personne titulaire n'est pas un parent de la personne assurée, quelles sont les signatures requises?**

Dans le cas où la personne ou les personnes titulaires ne sont pas les parents de la personne assurée, le système Proposition *directe* vous demandera d'indiquer le nom d'un parent ou encore de la tutrice ou du tuteur légal avant de générer la proposition d'assurance ou la demande de souscription aux fins de signature. La signature du parent ou du tuteur désigné sera alors requise.

### **Comment saisir les signatures électroniques?**

La Proposition *directe* vous aidera au cours du processus de signature électronique, qui comprendra toujours la signature de la proposition ou de la demande, mais qui pourrait nécessiter la signature d'autres documents. Tous les documents à signer doivent être en format PDF.

La Proposition *directe* permet à vos clients d'ouvrir une session en personne sur votre appareil ou à distance en utilisant leur propre appareil pour les propositions d'assurance ou les demandes de souscription lors de rencontres à distance. Si une cliente ou un client ouvre une session à distance, vous n'avez qu'à saisir son adresse courriel et lui fournir un mot de passe secret pour accéder de façon sécurisée aux documents que vous devez passer en revue et signer.

Dans le cas des propositions d'assurance vie entière et d'assurance vie universelle, le système Proposition*directe* génère automatiquement une illustration des ventes qui sera jointe à la proposition avant la saisie des signatures. Dans le cas des propositions d'assurance ou des demandes de souscription impliquant des propriétaires d'entreprise, le formulaire *Renseignements sur l'entreprise* (n° 594FR) doit être sauvegardé sur votre ordinateur et dûment rempli sans signature. Lorsque ce document est requis, vous devez le téléverser dans le système Proposition*directe* avant que la proposition ou la demande soit générée aux fins de signature.

## **TÉLÉVERSEMENT DES DOCUMENTS**

### **M'est-il possible de prendre une photo des documents requis à l'aide de mon téléphone cellulaire?**

Seulement si le document comporte une seule page. Si le document comporte plusieurs pages ou qu'il doit être signé, une copie numérisée est préférable.

### **Quels sont les formats acceptés pour les pièces justificatives?**

Le format requis dépend du document et du nombre de pages à téléverser. Les documents d'une seule page peuvent être téléversés dans tous les formats suivants : BMP, JPG, JPEG, PNG, GIF, TIF, TIFF, PDF, DOC et DOCX. Les documents de plusieurs pages doivent être dans un format PDF, DOC ou DOCX.

### **Que se passe-t-il si je téléverse des documents qui ne sont pas requis?**

L'Assurance vie Équitable n'est pas responsable de certains documents. Tout formulaire ou renseignement supplémentaire qui ne fait pas partie des documents requis de l'Assurance vie Équitable ne sera pas passé en revue.

Dans le cas des demandes de souscription de fonds distincts indispensables Sélects, il existe une option vous permettant de téléverser des documents supplémentaires faisant partie intégrante de votre envoi au bureau de votre AGG.

### **Dans le cas des propositions d'assurance vie, ai-je besoin de téléverser une illustration Équimax ou Équation Génération IV ou Générations de l'Équitable vers la Proposition*directe*?**

Non. Le système Proposition*directe* génère automatiquement une illustration des ventes qui sera jointe à la proposition avant la saisie des signatures électroniques.

### **Comment faire pour téléverser le formulaire *Renseignements sur l'entreprise* (n° 594FR) vers la Proposition*directe*?**

Dans le cas des propositions d'assurance vie ou d'assurance maladies graves, le système Proposition*directe* vous indiquera un lien vers le formulaire *Renseignements sur l'entreprise* (n° 594FR) qui se trouve sur notre site public RéseauÉquitable. La conseillère ou le conseiller doit sauvegarder le formulaire en blanc sur son bureau et ensuite le remplir avec la cliente ou le

client propriétaire d'entreprise (sans signature), enregistrer les renseignements, sauvegarder la

version non signée du formulaire et finalement le téléverser vers la Proposition *directe*. Le formulaire doit être téléversé avant que la proposition soit générée aux fins de signature dans le cas de toute proposition qui implique un propriétaire d'entreprise. La signature électronique ne peut être apposée sur la proposition sans que ce formulaire ait été téléversé au préalable.

Dans le cas des demandes de souscription de fonds distincts indispensables Sélects, vous devez télécharger le formulaire *Renseignements sur l'entreprise* (n° 594FR) qui se trouve sur notre site RéseauÉquitable public. Vous l'imprimez en suite, le signez et le numérisez sur votre ordinateur avant de le téléverser vers la Proposition *directe*.

## **ENVOI DES PROPOSITIONS**

---

**Pour ce qui est des propositions d'assurance vie ou d'assurance maladies graves, le système Proposition *directe* recevra-t-il les renseignements du Système d'illustration des ventes de l'Équitable<sup>MD</sup> pour un remplissage automatique?**

Non, le système d'illustration ne remplit pas automatiquement la Proposition *directe*.

**Puis-je soumettre une proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves dont les pièces justificatives sont manquantes?**

Les propositions d'assurance vie ou d'assurance maladies graves peuvent être soumises pourvu que toutes les signatures aient été saisies. Toute proposition ne sera traitée que lorsque tous les renseignements requis auront été reçus par l'Assurance vie Équitable.

**Comment soumettre les renseignements requis une fois que la proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves a été soumise au moyen de la Proposition *directe*?**

Veillez vous diriger vers notre [outil de téléversement en ligne EZ Upload](#). Pour de plus amples renseignements sur la façon dont on utilise cet outil, veuillez cliquer [ici](#).

**Une fois qu'une proposition d'assurance ou qu'une demande de souscription est soumise, pendant combien de temps reste-t-elle sur le tableau de bord?**

La proposition ou la demande demeure sur le tableau de bord pendant 28 jours civils après avoir été soumise à l'Assurance vie Équitable. Les affaires nouvelles en suspens pourront être visualisées sur le RéseauÉquitable dans un délai de deux à trois jours suivant la transmission de la proposition ou de la demande.

**Qu'advient-il des propositions d'assurance vie et d'assurance maladies graves en suspens?**

Toutes les propositions d'assurance doivent être remplies et générées aux fins de signature dans un délai de 90 jours. Une fois que la proposition d'assurance a été générée aux fins de signature, tous les signataires disposeront de 30 jours pour signer et la conseillère ou le conseiller disposera de cinq jours pour terminer le processus de signature et soumettre la proposition d'assurance. Si les étapes ne sont pas terminées dans les délais indiqués, la proposition d'assurance sera supprimée.

Dans le cas des demandes de souscription de fonds distincts en cours, les conseillers disposent de 30 jours civils pour obtenir les signatures. Après 30 jours, les demandes incomplètes ou non signées seront supprimées du tableau de bord et les clients recevront un avis.

## Comment puis-je obtenir des mises à jour sur les propositions?

À compter le 26 septembre 2022, lorsque vous soumettez une proposition, vous serez en mesure de choisir de recevoir des mises à jour par messages textes sur vos propositions d'affaires nouvelles. Un message texte sera envoyé lorsque :

- la proposition est reçue;
- l'Assurance vie Équitable a rendu sa décision;
- le contrat est prêt à être livré;
- le traitement des commissions est en cours.

**Veillez noter que ce numéro n'est pas surveillé pour les messages textes entrants. Pour toute question, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle.**

## Pour ce qui est des propositions d'assurance vie ou d'assurance maladies graves, que comprend la trousse à domicile que reçoivent les titulaires?

La trousse à domicile comprend les éléments suivants : la Convention d'assurance vie provisoire, la Convention d'assurance maladies graves provisoire, l'avis relatif au MIB, Inc et la confirmation de la déclaration du conseiller ou du courtier.

Si la titulaire ou le titulaire n'accuse pas réception de ce courriel, la conseillère ou le conseiller recevra un avis accompagné d'une copie du contenu à fournir à sa cliente ou son client titulaire. Dans certains cas, il se peut qu'une mauvaise adresse courriel puisse en être la cause.

## Que se passe-t-il lorsqu'une proposition d'assurance vie ou d'assurance maladies graves en suspens est soumise automatiquement sans que le rapport du conseiller soit rempli?

Si la proposition est soumise automatiquement, c'est que le système Proposition *directe* comporte des paramètres par défaut dans le rapport du conseiller pour que la proposition puisse être chargée. La conseillère ou le conseiller peut passer en revue la proposition et voir ce qui a été soumis dans le rapport du conseiller, à condition que la proposition se trouve toujours sur le tableau de bord. Si le conseiller doit apporter des modifications, le processus demeure le même que celui utilisé aujourd'hui.

## COMMISSIONS RELATIVES AUX PROPOSITIONS D'ASSURANCE VIE OU D'ASSURANCE MALADIES GRAVES

### Le partage de commission est-il possible?

Oui. Dans le rapport du conseiller, vous pouvez choisir l'option de partage de commission en pourcentage. Pour les AGG - le partage de commission peut s'effectuer avec un maximum de trois conseillers. Pour WFG - le partage de commission peut s'effectuer avec un maximum de deux conseillers.

## PROPOSITIONS D'ASSURANCE VIE OU D'ASSURANCE MALADIES GRAVES SOUMISES À LA TARIFICATION

---

### Offrez-vous la télé-souscription?

Non.

### SITE WEB DE PRATIQUE

---

### Existe-t-il un numéro d'assurance sociale fictif qu'on peut utiliser sur le site Web de pratique?

Oui; vous pouvez utiliser soit le numéro 111 111 118 ou le numéro 999 999 998.

### Pourquoi un message apparaît-il m'indiquant que je ne détiens pas de permis dans une province particulière sur le site Web de pratique?

Le message d'avertissement affiché est un exemple qui montre comment le message serait présenté s'il y avait un problème.

### Quelles options de paiement et de dépôt peut-on utiliser sur le site Web de pratique?

Dans le cas des propositions d'assurance vie, le mode de paiement par carte de crédit n'est pas disponible sur le site Web de pratique.

Dans le cas des demandes de souscription d'épargne-retraite, il y a cinq options de dépôt parmi lesquelles choisir : le transfert externe, le transfert interne, les services bancaires en ligne, le débit préautorisé (DPA) unique et le service de débit préautorisé (DPA) régulier.

## SOUTIEN

---

### Quel soutien puis-je obtenir si j'ai besoin d'aide?

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir des réponses à vos questions concernant le processus de la Proposition *directe*, veuillez communiquer avec votre gestionnaire régionale ou régional des ventes, ou encore l'équipe des Services aux conseillers de l'Équitable.

## Coordonnées de l'équipe des Services aux conseillers

### Épargne-retraite

Téléphone : 1 866 884-7427

Courriel : [epargneretraite@equitable.ca](mailto:epargneretraite@equitable.ca)

### Assurance vie et assurance maladies graves

Téléphone : 1 800 668-4095

Courriel : [western-service@equitable.ca](mailto:western-service@equitable.ca)

(C.B., Alb., Sask., Man.),

[eastern-service@equitable.ca](mailto:eastern-service@equitable.ca)

(Ont., Qc, N.-B., N.-É., Î.-P.-E., T.-N.-L.)