

LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES AFFAIRES EN VIGUEUR

Q Quels documents font partie du processus de livraison électronique dans le cas des affaires en vigueur?

R Des documents distincts seront créés pour la livraison électronique pour chaque affaire en vigueur (numéro de contrat) comme suit :

	Document PDF 1	Document PDF 2
Memo 335	Memo 335	
Ancien contrat	Avenant (le cas échéant) Pages modifiées du contrat (le cas échéant)	
Nouveau contrat	Nouveau contrat Avenant (le cas échéant) Demande de modification Renseignements médicaux et médicaments (le cas échéant)	Illustration (si une signature est requise)

Q Qui reçoit la trousse de livraison électronique?

R • Les titulaires de contrat, la conseillère ou le conseiller et l'AGG reçoivent tous une trousse de livraison électronique.

Q Les documents de la trousse doivent-ils être signés ou acceptés par tous?

R • Non, les titulaires de contrat et la conseillère ou le conseiller acceptera les modifications ou fournira une signature, au besoin.
• Les AGG reçoivent la trousse aux fins d'examen uniquement, aucune mesure ne s'impose.

Q La livraison électronique des contrats électroniques comprend-elle les transformations et les modifications de contrat?

R • Oui, à compter du 16 février, les modifications de contrat en vigueur seront envoyées en suivant le processus de livraison électronique.

Q Quel mot de passe dois-je utiliser pour signer par voie électronique le contrat électronique?

R • Les conseillers doivent utiliser leur code de conseiller.
• Les titulaires de contrat doivent saisir leur numéro de contrat (ou leur date de naissance dans certains cas)

- Les AGG ou les comptes nationaux devraient utiliser leur code d'AGG ou de compte national comme mot de passe.

Q Si la proposition comporte plusieurs signataires, comment peuvent-ils recevoir le courriel du processus de signature?

- R**
- Toutes les parties signataires ou acceptantes du contrat devront fournir une adresse courriel propre à chacune afin de pouvoir recevoir le courriel pour leur permettre de signer ou d'accepter la trousse de livraison.

Q De combien de temps le conseiller et le client disposent-ils pour signer les documents?

- R**
- La trousse de livraison électronique en vigueur expirera 21 jours après son envoi.

Q Comment le conseiller peut-il savoir que le client a signé les documents nécessaires?

- R**
- Une fois que toutes les signatures ont été obtenues, un courriel est envoyé pour l'informer que le processus de signature a été effectué avec succès.

Q Des courriels de rappel seront-ils envoyés au titulaire de contrat et au conseiller?

- R**
- Oui, un maximum de cinq courriels sera envoyé dans le délai de 21 jours.

Q Mon client préfère signer les documents papier, comment puis-je répondre à sa demande?

- R**
- Pour ce faire, la conseillère ou le conseiller doit suivre ces étapes :
- Télécharger et imprimer les documents.
 - Refuser le processus de signature.
 - Ajouter la raison : une signature manuscrite sera acheminée
 - Envoyer les documents signés par l'entremise du TéléverseurRapide, par télécopieur ou par messagerie.

Q Existe-il des directives pour m'aider à m'y retrouver tout au long du processus de signature?

- R**
- Oui, la [page dédiée au système de livraison de contrats électronique](#) se trouve sur le site RéseauÉquitable.

Q L'AGG ou le compte national reçoit-elle ou reçoit-il également une copie du contrat électronique?

- R**
- Oui. L'AGG ou le compte national recevra un courriel comportant un lien qui lui donnera accès à la trousse de contrat électronique afin de le passer en revue.

Q Le courriel destiné à l'AGG ou au compte national indique « Votre examen et votre signature électronique sont requis ». Où doit-on apposer une signature électronique?

- R**
- L'AGG ou le compte national n'est pas tenu de signer la trousse de contrat électronique. Ce libellé est une copie puisque c'est ce que le titulaires de contrat et le conseiller voient tous les deux. Seuls les titulaires de contrat et les conseillers sont tenus de signer.
 - Aucune signature ni consentement n'est exigé de la part de l'AGG ou du compte national.

Q À titre de conseiller, j'ai reçu une trousse, mais il n'y a aucun endroit pour signer ou accepter quoi que ce soit; que dois-je faire?

- R**
- La demande a été créée par la titulaire ou le titulaire de contrat; la trousse que vous avez reçue vous a été fournie pour votre information afin que vous puissiez être au fait de toute modification. Vous n'avez donc pas besoin de l'accepter ni de la signer.

Q Quels sont les navigateurs pris en charge par OneSpan?

- R**
- À compter du mois de février 2021, OneSpan ne prendra plus en charge Internet Explorer 11; les utilisateurs devront alors utiliser Chrome ou Microsoft Edge.

Q Les documents signés sont-ils retournés immédiatement au siège social par un courriel automatique?

- R**
- Oui, la confirmation par courriel est téléversée immédiatement sur le système OnBase; les documents signés sont téléversés plus tard dans le courant de la journée sur OnBase.

Q Si l'accès au compte est bloqué, quand puis-je m'attendre à recevoir un courriel qui indiquera que l'accès a été débloqué?

- R**
- Vous pouvez vous attendre à recevoir le service le même jour, si la demande est effectuée avant 14 h. Si la demande est reçue après 14 h, l'accès au compte sera débloqué le jour ouvrable suivant. Pour passer outre à ces délais, veuillez envoyer un courriel à l'adresse EDeliveryInquiries@equitable.ca.

Peut-on demander de prolonger le délai?

- R**
- L'équipe responsable des modifications de contrat recevra la demande et la passera en revue pour déterminer si une prolongation peut être accordée. Après qu'une décision ait été rendue, la trousse de livraison du contrat sera mise à jour et renvoyée.

Q Que se passe-t-il si le titulaire de contrat ou le conseiller refuse ou renonce à la trousse?

- R**
- Le Service d'administration des contrats recevra le contrat et le passera en revue.
 - L'équipe responsable des modifications de contrat examinera la raison du refus et décidera si les modifications au contrat et la réimpression du contrat sont nécessaires.
 - Si les modifications sont requises, le contrat sera réimprimé et une nouvelle trousse de livraison électronique sera envoyée.

Q Avec qui dois-je communiquer pour que la trousse soit renvoyée?

- R**
- Veuillez communiquer avec le Service à la clientèle pour que la trousse soit renvoyée.

Q Que se passe-t-il si nous n'avons pas l'adresse courriel du titulaire de contrat?

- R**
- Si nous ne recevons pas l'adresse courriel de la titulaire ou du titulaire de contrat, une trousse électronique sera envoyée à la conseillère ou au conseiller, ou encore à l'AGG qui devra être imprimée et livrée.
 - Si aucun conseiller actif ou aucune AGG active ne paraît au dossier, une trousse papier sera envoyée directement à la cliente ou au client.

Q Avec qui dois-je communiquer pour que la trousse soit renvoyée?

- R**
- Oui, les documents peuvent être téléchargés. Veuillez passer en revue les scénarios A et B et suivre le processus indiqué (le cas échéant).

Scénario A – la conseillère ou le conseiller souhaite effectuer une livraison du contrat papier – les documents liés à la livraison électronique doivent être téléchargés au début du processus. Voici les étapes détaillées :

1. La conseillère ou le conseiller utilise le courriel de livraison électronique pour ouvrir une session et accéder aux documents liés à la livraison électronique.
2. Cliquez sur l'icône du document et repérez **Télécharger tous les documents**.
3. Imprimez tous les documents.
4. Rencontrez la cliente ou le client, passez en revue tout le contrat d'assurance et livrez-le.
5. Si une illustration doit être signée, signez-la et envoyez-la par l'entremise du TéléverseurRapide ou par courrier.

Scénario B – la conseillère ou le conseiller souhaite télécharger une copie des documents une fois la livraison électronique effectuée – après le processus de livraison électronique, chaque utilisatrice ou utilisateur reçoit un courriel ayant

comme objet **Accusé de réception ou la signature électronique a été effectuée**. Ce courriel comprend un lien de téléchargement, qui est le moyen recommandé pour tout destinataire, pour télécharger et conserver les documents PDF signés et livrés par voie électronique.

Q Quel est l'ordre de signature dans le processus de livraison électronique?

- R**
- Il n'y a pas d'ordre de signature préétabli, toutes les parties concernées qui doivent accepter ou signer la trousse de documents recevront le courriel en même temps.