

LIVRAISON DES CONTRATS

Livraison des contrats soumis par EVO

Découvrez la procédure pour [Assure&Go](#)

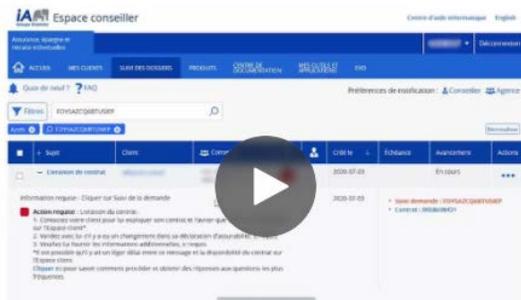
Comment procéder | Livraison des contrats soumis par EVO

[Pas à pas : livraison des contrats soumis par EVO](#)

[Pas à pas : livraison des contrats Réseau Carrière](#)

Comment procéder | Livrer le contrat qui ne comporte pas d'exigence de livraison

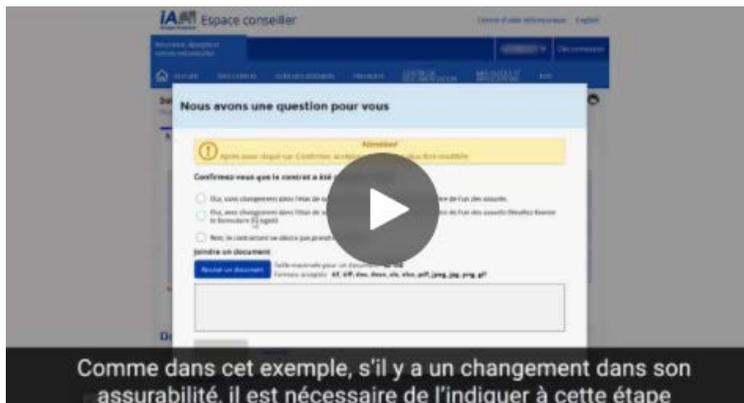
1. Le conseiller sera avisé par courriel ou texto d'un contrat à livrer.
2. Les documents peuvent être téléchargés à partir de la demande dans le « Suivi des dossiers ».
 - Le sommaire de contrat inclut les spécifications et les clauses, mais exclut la déclaration d'assurabilité.
 - La confirmation de transaction
3. Le client a accès à son contrat et à la confirmation dans la section « Document » de l'Espace client.
 - Le contrat inclut une page couverture, les spécifications, les amendements, les clauses, la proposition et la déclaration d'assurabilité.
 - **Comment procéder | Accéder à l'Espace client**
4. Réviser le contenu du contrat avec votre client.
5. Confirmer que le client accepte son contrat et vérifier s'il y a eu un changement dans son assurabilité.
6. Le contrat est livré.



Veillez-vous rendre dans l'onglet «Suivi des dossiers» dans l'Espace conseiller pour voir les items «Livraison de contrat»

Comment procéder | Livrer le contrat qui comporte des exigences de livraison

1. Le conseiller sera avisé par courriel ou texto d'un contrat à livrer.
2. Les documents peuvent être téléchargés à partir de la demande dans le « Suivi des dossiers ».
 1. Le sommaire de contrat inclut les spécifications et les clauses, mais exclut la déclaration d'assurabilité.
 2. La confirmation de transaction
3. Identifier les exigences de livraison à compléter.
 - Amendement à signer : **Comment procéder | Signature des amendements des contrats soumis par EVO**
 - Prime annuelle à payer: **Comment procéder | Paiement**
 - Nouvelle illustration signée à remettre: **Comment procéder | Nouvelle illustration requise**
4. Le client a accès à son contrat, la confirmation, les amendements et l'avis de prime dans la section « Document » de l'Espace client
 0. *Le contrat inclut une page couverture, les spécifications, les amendements, les clauses, la proposition et la déclaration d'assurabilité.*
 1. **Comment procéder | Accéder à l'Espace client**
5. Réviser le contenu du contrat et des amendements avec votre client, valider que celui-ci accepte son contrat et compléter les exigences de livraison.
6. Nous retransmettre l'amendement signé par le « Suivi des dossiers ».
7. Confirmer que le client accepte son contrat et vérifier s'il y a eu un changement dans son assurabilité.
8. Le contrat est livré.



Comment procéder | Signature des amendements des contrats soumis par EVO

Signature électronique	Signature papier
<ol style="list-style-type: none"> 1. Télécharger les documents à signer à partir de la demande dans le Suivi des dossiers 2. Réviser le contenu de l'amendement avec votre client et répondre aux questions 3. Faire signer le document par votre client en respectant les exigences du Guide des bonnes pratiques – Signature électronique 4. Nous retransmettre l'amendement signé par le Suivi des dossiers 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Télécharger puis imprimer les documents à signer à partir de l'événement publié dans le Suivi des dossiers 2. Réviser le contenu de l'amendement avec votre client et répondre aux questions 3. Transmettre à votre client le document en lui indiquant clairement où il doit apposer sa signature 4. Une fois signé, nous retransmettre l'amendement signé par le Suivi des dossiers

Comment procéder | Nouvelle illustration requise

- Produire une nouvelle illustration avec [EVO](#).
- Transmettre à votre client pour qu'il la signe en utilisant une des deux options suivantes.

Nous vous encourageons à choisir l'option de signature électronique qui permettra un traitement plus rapide en évitant les délais postaux.

Signature électronique	Signature papier
<ol style="list-style-type: none"> 1. Créer un fichier pdf de l'illustration 2. Réviser le contenu de l'illustration avec votre client 3. Faire signer le document par votre client en respectant les exigences du Guide des bonnes pratiques – Signature électronique 4. Nous retransmettre l'illustration signée par le Suivi des dossiers 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imprimer la nouvelle illustration puis la transmettre à votre client en lui indiquant clairement où il doit apposer sa signature 2. Réviser le contenu de l'illustration avec votre client 3. Une fois signé, nous retransmettre l'illustration par le Suivi des dossiers

Comment procéder | Paiement

Les options de paiement sont décrites dans le document.

- Transmettre le [document de façon sécurisée](#) à votre client pour qu'il procède au paiement selon la méthode de son choix.
- Votre client peut utiliser la fonction de paiement en ligne de son institution financière. Le numéro de référence à utiliser est son numéro de contrat, précédé des lettres « VI » (exemple : VIXXXXXXXXXX). Veuillez-vous assurer de lui fournir le son numéro de contrat.

Foire aux questions

Quand vais-je recevoir le contrat de mon client?

Des travaux sont en cours pour vous permettre d'obtenir une copie électronique du contrat. Cette solution sera éventuellement rendue disponible au client et à votre agence. Le déploiement de cette solution vous sera annoncé sur le site <https://covid-conseiller.ia.ca/>. Demeurez attentif!

Comment puis-je demander une modification de contrat?

Le conseiller doit remplir le formulaire de modification approprié dûment complété et signé et l'acheminer à son agence.

Comment utiliser la fonction « Print to PDF »

[Visionnez la capsule vidéo](#)

Pourquoi ne pose-t-on pas la question sur l'état de santé pour les contrats émis avant le 15 juin?

Parce que la question a été posée antérieurement, soit lors de la signature des amendements, soit lors de l'envoi du courriel de confirmation d'assurance.

Où se retrouvent les confirmations de transaction ou d'émission habituelles pour les contrats émis avant le 15 juin?

- Les confirmations seront envoyées seulement pour les nouveaux dossiers. Elles ne sont pas utiles pour les contrats émis entre le 17 mars et le 15 juin.
- L'information à jour peut être obtenue dans la section « Premium » de l'Espace client/Espace conseiller.

Que se passe-t-il si le client refuse le contrat, alors qu'il était en vigueur et que des primes avaient été prélevées depuis quelque temps?

Pour tous les contrats émis entre le 17 mars et le 15 juin, pour lesquels nous avons rencontré un retard dans la livraison du contrat, nous accorderons un délai de réflexion jusqu'au 15 août.

Pour les contrats émis à partir du 15 juin, le délai de réflexion de 10 jours court à compter de la livraison, soit au moment où le représentant confirme l'acceptation du contrat dans le « Suivi des dossiers ».

Est-ce que les récupérations (*chargeback*) de commission vont recommencer?

Il n'y aura pas de récupération de commission pour la livraison de contrat. Toutefois, les exigences de livraison doivent être complétées pour assurer la mise en vigueur du contrat.

Pourquoi ne puis-je pas voir le contrat complet comme avant?

- Les différentes lois canadiennes ne vous permettent pas de conserver les déclarations médicales du client.
- C'est pourquoi nous vous offrons une version sommaire que vous pouvez conserver dans vos dossiers.

Est-ce que le contrat sera supprimé ou archivé après un certain temps?

- La copie du client ne sera jamais archivée et sera toujours disponible.
- Le contrat sommaire du conseiller dans le « Suivi des dossiers » sera supprimé après deux ans. Nous vous recommandons de prendre des copies pour vos dossiers, au besoin.

Si je souhaite apporter un correctif au contrat ou modifier un avenant, comment dois-je faire?

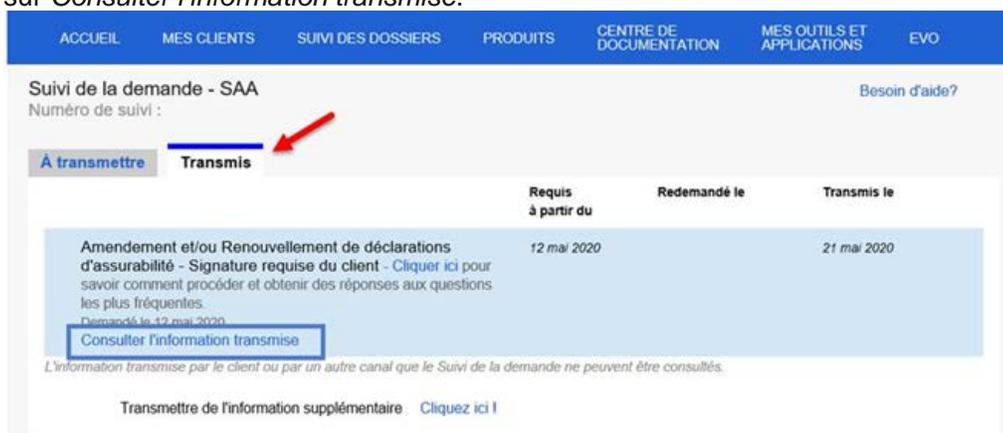
- Vous devez confirmer que le client accepte le contrat ET utiliser la fonction *Transmettre de l'information supplémentaire* pour soumettre le changement.

Et se passera-t-il ensuite?

- Comme dans l'ancien processus, une tâche de changement à l'émission sera créée et visible dans le « Suivi des dossiers ».
- Une fois le correctif effectué, une nouvelle tâche de livraison de contrat sera créée et l'ancienne sera annulée.

Comment puis-je consulter l'information transmise à partir du « Suivi des dossiers » ?

- En tout temps, l'information transmise à partir du « Suivi des dossiers » peut être consultée à partir du lien cliquable *Suivi de la demande* (en rouge) affiché dans l'événement du « Suivi des dossiers ». Cliquer sur l'onglet *Transmis* puis sur *Consulter l'information transmise*.



ACCUEIL MES CLIENTS SUIVI DES DOSSIERS PRODUITS CENTRE DE DOCUMENTATION MES OUTILS ET APPLICATIONS EVO

Suivi de la demande - SAA Besoin d'aide?

Numéro de suivi :

À transmettre **Transmis**

	Requis à partir du	Redemandé le	Transmis le
Amendement et/ou Renouvellement de déclarations d'assurabilité - Signature requise du client - Cliquer ici pour savoir comment procéder et obtenir des réponses aux questions les plus fréquentes. Demandé le 12 mai 2020 Consulter l'information transmise	12 mai 2020		21 mai 2020

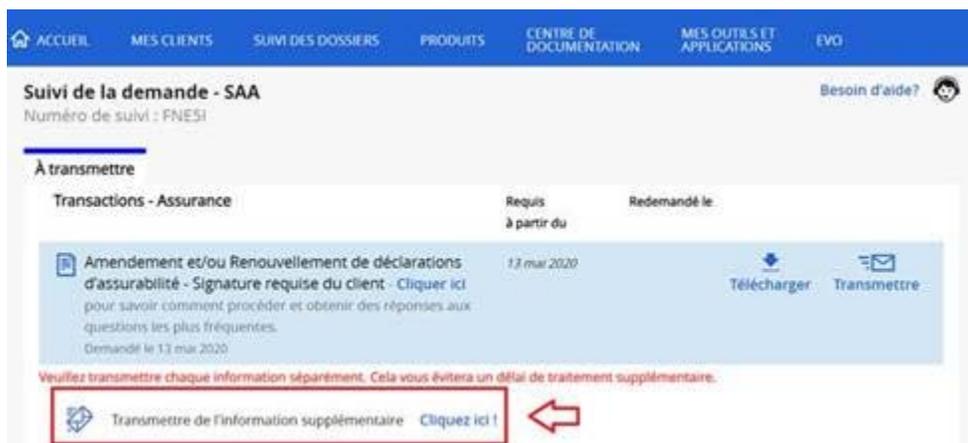
L'information transmise par le client ou par un autre canal que le Suivi de la demande ne peuvent être consultés.

Transmettre de l'information supplémentaire. [Cliquez ici](#)

Après la livraison de contrat, puis-je demander un changement de mode de paiement à partir du « Suivi des dossiers » ?

À partir du « Suivi des dossiers », il est possible de demander un changement de mode de paiement. L'approche est la même qu'au retour des documents papier.

- Préparer votre demande de changement de mode de paiement dans *EVO Changements électroniques*.
- Faire signer votre client en respectant les directives du [Guide des bonnes pratiques – Signature électronique](#).
- Retourner votre demande de changement de mode de paiement dûment signée en cliquant sur *Transmettre de l'information supplémentaire*.



Doit-on vérifier s'il y a eu un changement d'assurabilité et comment le signaler?

Le conseiller doit valider s'il y a eu un changement dans l'assurabilité de tout assuré. Si oui, il doit remplir le formulaire *Déclaration d'assurabilité (F3)*, le faire signer par son client, puis le retourner à la tarification selon le processus habituel.

Nous sommes là pour vous aider

Centre d'aide – Support technique

Par téléphone : 1 888 610-5101

Par courriel : interface@ia.ca

Centre contact client et partenaires – Autres questions

Par téléphone : 1 844 4iA-INFO

Par courriel : infovie@ia.ca

Livraison des contrats soumis par Assure&Go

Comment procéder | Livrer le contrat soumis par Assure&go

Le contrat est expédié directement au client.

Comment procéder | Consulter le contrat dans Assure&go

- Ouvrir Assure&go
- Visiter l'onglet « Mes dossiers »
- Cliquer à gauche de l'écran sur « Rapports »
- Inscrire dans la barre de recherche le numéro de contrat (certificat)

Comment procéder | Ouvrir le fichier PDF sécurisé

Le fichier PDF s'ouvrira à l'aide du mot de passe suivant qui vous sera transmis dans un deuxième courriel :

- La première lettre du nom de famille du client en majuscule
- La première lettre du prénom du client en minuscule
- Le code postal du client en minuscule

Comment procéder | Signature des amendements des contrats soumis par Assure&Go

Nous vous encourageons à choisir l'option de signature électronique qui permettra un traitement plus rapide en évitant les délais postaux.

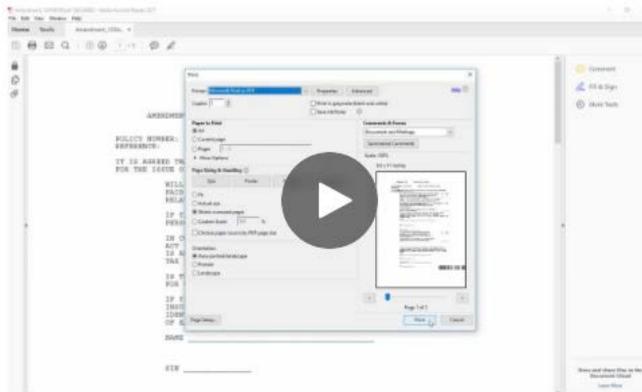
Signature électronique	Signature papier
<ol style="list-style-type: none">1. Ouvrir le pdf sécurisé2. Réviser le contenu et répondre aux questions si requis.3. Utiliser la fonction « Print to PDF » pour créer un nouveau fichier PDF pour votre client4. Faire signer le document par votre client en respectant les exigences du Guide des bonnes pratiques – Signature électronique5. Retourner le document signé par courriel à iam-nouvellesaffaires@ia.ca	<ol style="list-style-type: none">1. Ouvrir le pdf sécurisé2. Réviser le contenu et répondre aux questions si requis.3. Imprimer et signer le document4. Transmettre à votre client le document en lui indiquant clairement où il doit apposer sa signature.5. Une fois signé, retourner le document par la poste à : iA Groupe financier 1611, boul. Crémazie Est, bureau 900 Montréal (Québec) H2M 2P2

Comment procéder | Paiement

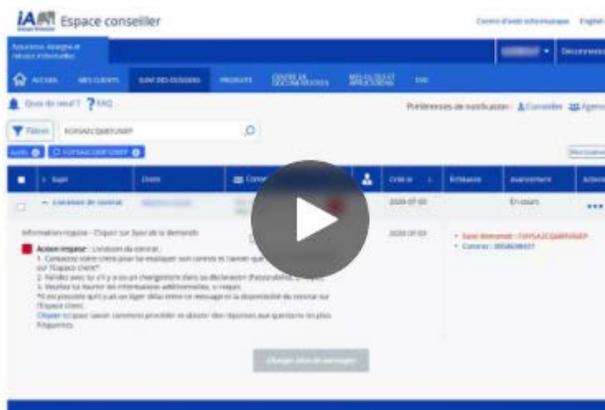
Les options de paiement sont décrites dans le document.

- Utiliser le mot de passe suivant pour ouvrir le fichier PDF en pièce jointe du courriel.
 - La première lettre du nom de famille du client en majuscule
 - La première lettre du prénom du client en minuscule
 - Le code postal du client en minuscule
- Transmettre le [document de façon sécurisée](#) à votre client pour qu'il procède au paiement selon la méthode de son choix.

Comment utiliser la fonction « Print to PDF »



Contrat entre mars et juin



Nous sommes là pour vous aider

Par téléphone : 1 800 465-5818

Par courriel : prestationsduvivant@ia.ca