

Lignes directrices relatives à la vente à distance

Les lignes qui suivent constituent les lignes directrices à garder en tête lors de toute vente qui n'a pas lieu en personne (vente à distance).

Exigences :

- Tous les produits d'assurance vie, d'assurance vie universelle, L'assurance maladies graves et avec participation.
- Aucune restriction quant à la somme assurée.
- Le témoin lors de la signature de la proposition doit être un tiers désintéressé (et non la titulaire ou le titulaire, la personne assurée ou la personne bénéficiaire).
- La conseillère ou le conseiller doit détenir un permis dans la province où la proposition d'assurance a été signée par le titulaire.
- La Convention d'assurance vie provisoire (CAP) n'est pas une option.

Procédure :

- La proposition d'assurance et les formulaires vierges sont envoyés à la cliente ou au client et la conseillère ou le conseiller fixe un rendez-vous afin de communiquer avec le client pour passer en revue la proposition d'assurance ainsi que les formulaires. La cliente ou le client remplit la proposition d'assurance et les formulaires pendant qu'il est toujours au téléphone avec la conseillère ou le conseiller. Le client signe la proposition d'assurance et les formulaires, s'il y a lieu, et un tiers désintéressé est en sa présence en guise de témoin de la proposition (ne peut être bénéficiaire de la personne assurée ni titulaire du contrat s'il ne s'agit pas de la personne assurée).
- Ou bien, la conseillère ou le conseiller communiquera avec la cliente ou le client et remplira la proposition d'assurance et les formulaires par téléphone puis enverra la proposition d'assurance et les formulaires remplis au client afin de les faire signer par ce dernier et par la témoin ou le témoin. Les exigences relatives au témoin sont les mêmes que celles indiquées précédemment.
- La proposition d'assurance et tous les formulaires requis sont alors retournés à la conseillère ou au conseiller (aucune télécopie permise) par courrier recommandé ou par messenger (payé par le conseiller) peu importe si le conseiller ou le client les remplit lors d'une conversation téléphonique.
- La conseillère ou le conseiller remplit ensuite le rapport du conseiller en prenant soin d'y indiquer la mention suivante : « La proposition d'assurance consistait en une vente à distance ». La conseillère ou le conseiller envoie la proposition d'assurance au siège social par l'entremise de son AGG.
- Une vérification de l'identité sera nécessaire si la vérification de l'identité par Équifax effectuée par l'Assurance vie Équitable s'avère infructueuse. Dans un tel cas, l'Assurance vie Équitable communiquera avec la conseillère ou le conseiller pour lui donner d'autres directives.

Livraison à distance

- Au moment de la livraison, si la conseillère ou le conseiller n'est pas en mesure de remettre le contrat en personne, alors celui-ci doit être expédié par courrier recommandé ou par messenger afin d'en assurer le suivi et la confidentialité.
- Le conseiller doit appeler la cliente ou le client pour lui expliquer le contenu de l'envoi, lui donner un rendez-vous pour le passer en revue et indiquer au client que cette revue doit avoir lieu avant l'entrée en vigueur du contrat. L'envoi doit inclure le formulaire bilingue Confirmation du titulaire de contrat de la délivrance de la police d'assurance (no 1523BIL).

- Une fois reçu, la conseillère ou le conseiller doit communiquer avec la cliente ou le client et passer le contrat en revue avec lui et documenter la révision du contrat par téléphone dans le dossier du client. Au cours de cette conversation, le conseiller doit confirmer auprès du client qu'il n'y a eu aucun changement quant à son assurabilité, y compris son état de santé, par rapport aux renseignements fournis pendant le processus de proposition d'assurance.
- Le conseiller doit s'assurer que la titulaire ou le titulaire de contrat envoie le reçu de livraison et toute autre exigence de règlement au conseiller. Tous les documents signés peuvent être envoyés au conseiller par voie électronique. Le conseiller doit conserver le formulaire de livraison signé dans son dossier client. Le contrat n'est établi que lorsque toutes les exigences, y compris le paiement, sont retournées au siège social. Le conseiller peut procéder de la même manière qu'il le ferait après une rencontre en personne.