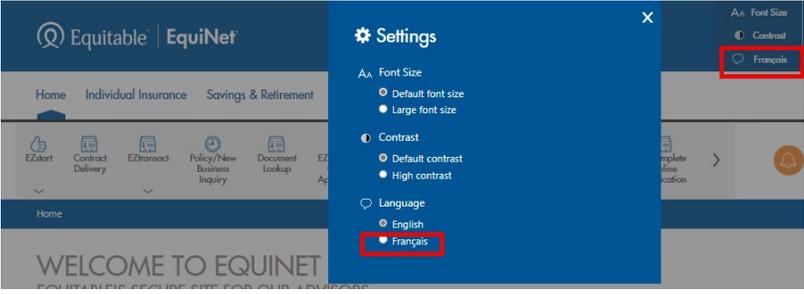
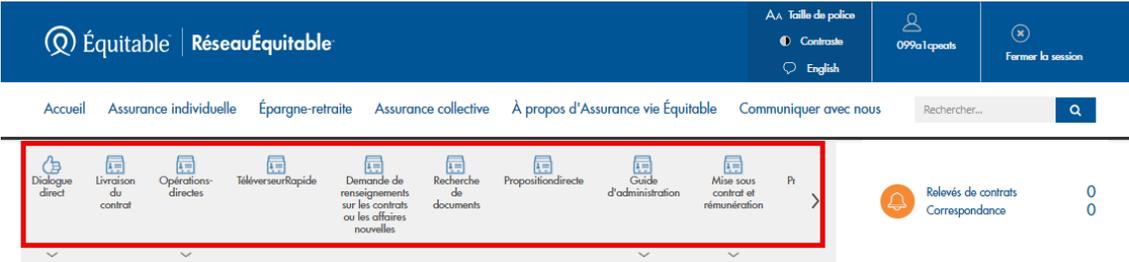


RéseauÉquitable

Foire aux questions

Q	Que dois-je faire pour changer la langue de l'anglais au français et vice versa?
R	<p>Étape 1 – Dans le coin supérieur droit de l'écran, il est possible de configurer quelques paramètres. Cliquer sur le paramètre de langue (comme montré ci-dessous).</p> <p>Étape 2 – Dans le menu des paramètres, sélectionner la langue souhaitée.</p> 
Q	Ai-je besoin de changer la langue pour français chaque fois que j'ouvre une session?
R	Non; vous ne la modifiez qu'une seule fois. Les paramètres du site seront enregistrés si vous utilisez le même navigateur.
Q	Comme accéder aux outils en ligne du RéseauÉquitable*?
R	<p>Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder aux outils en ligne. Ils sont affichés dans une rangée, qu'on appelle « ruban », qui se situe juste en dessous du menu principal. Voir la capture d'écran ci-dessous.</p>  <p>* Les outils en ligne du RéseauÉquitable sont les suivants : Proposition directe, TéléverseurRapide, Demande de renseignements sur les contrats, Recherche de documents, Relevés des commissions, Demande de renseignements sur la rémunération, etc.</p>
Q	Je ne vois pas l'outil de téléchargement de documents ni celui destiné à la correspondance; où sont-ils maintenant?
R	L'outil de téléchargement de documents et la correspondance ont été regroupés dans une seule section maintenant appelée « <u>Recherche de documents</u> ». Voir la capture d'écran ci-dessous. Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder à cette application. Cliquer sur Recherche de documents à partir du ruban pour accéder à cette application.

RECHERCHE DE DOCUMENTS

Niveau organisationnel Agent	Nom Nom de l'organisation	Code Code de l'organisation	Consulter Consulter
Numéro de contrat Numéro de contrat	Prénom de la personne assurée Prénom	Nom de famille de la personne assurée Nom de famille	
Type de document	Lu/Non lu Tout		
Date de début 2022-03-20	Date de fin 2024-03-20		
Rechercher		Réinitialiser	

Q Comment puis-je trouver les relevés des commissions et la correspondance?

R Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder à cette application. Cliquer sur Recherche de documents à partir du ruban pour accéder à cette application.

Une fois dans l'application Recherche de documents:

Pour rechercher des relevés de contrat ✪, saisir le numéro de contrat, ou le nom de la personne assurée, et sélectionner Relevé de contrat à partir du menu déroulant sous Type de document et cliquer sur Rechercher.

Pour rechercher de la correspondance ✪, saisir le numéro de contrat, ou le nom de la personne assurée, et sélectionner Correspondance à partir du menu déroulant sous Type de document et cliquer sur Rechercher.

Type de document

▼

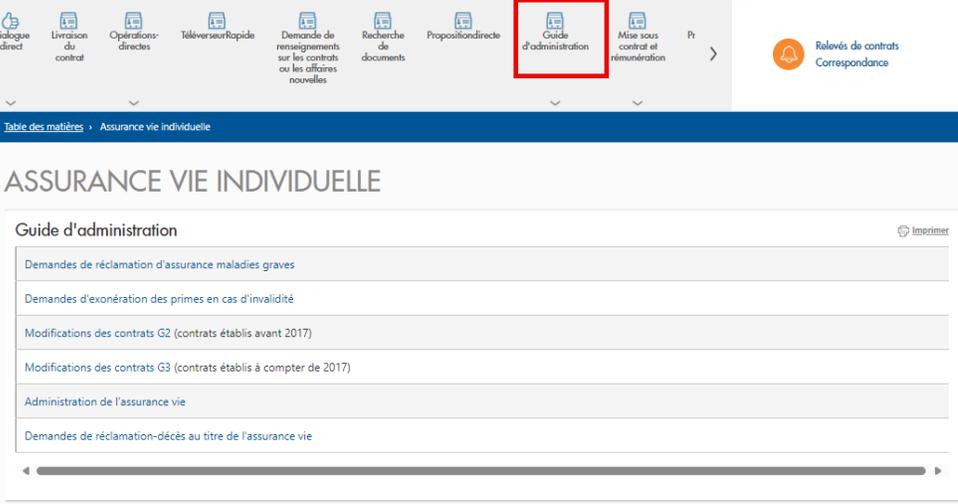
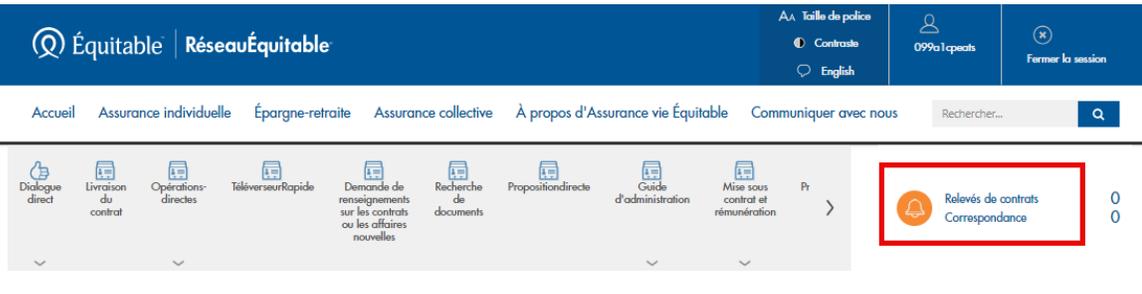
Correspondance

Relevé de contrat

Il est également possible d'effectuer une recherche selon une période donnée en sélectionnant le type de document, soit « correspondance » ou « relevé de contrat », en précisant une période (la date de début et la date de fin).

* La période précisée ne peut dépasser deux ans. Par exemple, si la date de début indiquée est 2017-01-01, la date de fin ne pourra être ultérieure à 2019-01-01.

Date de début 2017-01-01	Date de fin 2019-02-11 ⚠
La date de fin ne doit pas dépasser 2019-01-01 ans.	

Q	Où se trouve le guide d'administration?
R	<p>Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder au guide d'administration. Cliquer sur Assurance individuelle et repérer Guide d'administration. Voir la capture d'écran ci-dessous.</p> 
Q	Où est le menu déroulant des notifications qui apparaissait à l'ouverture de session?
R	<p>Les comptes affichés représentent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nombre total de relevés de contrat générés au cours des 60 derniers jours • le nombre total d'avis, de confirmations et de lettres générés au cours des 60 derniers jours 
Q	Comment puis-je accéder aux formulaires (assurance individuelle, épargne-retraite et assurance collective)?
R	Vous accédez aux formulaires en cliquant sur l'élément de menu (soit assurance individuelle, épargne-retraite ou assurance collective).

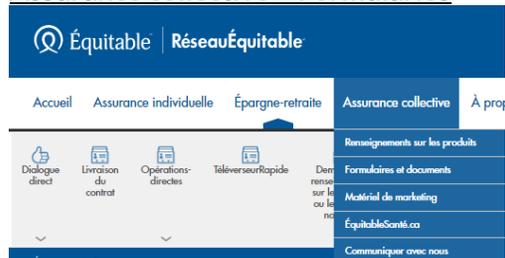
Assurance individuelle – Formulaires



Épargne-retraite – Formulaires



Assurance collective – Formulaires



Q Comment faire pour visualiser ou télécharger un formulaire en français?

R À la page des formulaires, il y a une colonne intitulée « Offert dans ces langues » dans laquelle vous y verrez dans quelles langues le formulaire est offert. Cliquer sur le nom du formulaire pour le visualiser ou le télécharger.

Voir la capture d'écran ci-dessous.

FR signifie « en français », EN signifie « en anglais » et CH signifie « en chinois ». Lorsqu'il n'y a rien, c'est que le formulaire n'est pas offert dans d'autres langues.

Numéro du document	Page couverture	Nom du document	Offert dans ces langues
0102		Faits saillants financiers 2018 Ce dépliant à trois volets présente les faits saillants financiers de l'Assurance vie Équitable en 2018.	EN
0103		Présentation de l'Assurance vie Équitable	EN CH
1025		Aperçu des produits d'assurance vie et d'assurance maladie complémentaire individuelles Ce guide peut être utilisé comme un outil de référence rapide qui comprend tous les produits d'assurance vie et d'assurance maladie complémentaire de l'Assurance vie Équitable actuellement offerts.	EN
1038		Comprendre l'assurance vie entière avec participation Ce guide du client présente l'assurance vie entière avec participation Équimax, quelques faits financiers clés sur la gestion, le rendement et la solidité du compte de participation de l'Équitable.	EN CH

Q Où se trouve le formulaire de changement d'adresse?

R Vous devez ouvrir une session pour voir et accéder au formulaire. Ce formulaire est accessible sous :

The screenshot shows the Equitable website interface. At the top, there is a navigation bar with the Equitable logo and 'RéseauÉquitable'. Below this is a menu with options like 'Accueil', 'Assurance individuelle', 'Épargne-retraite', 'Assurance collective', 'À propos d'Assurance vie Équitable', and 'Communiquer avec nous'. A search bar is also present. Below the menu is a row of icons for various services: 'Directe', 'Système d'illustration des ventes', 'Soumission de rente en ligne', 'Demande de changement d'adresse' (highlighted with a red box), 'Outils et renseignements', 'Calendrier WFG', 'Renseignements sur les produits', 'Formulaires et documents', 'Matériel de marketing de l'assurance collective', and 'Équité'. To the right of these icons is a notification bell icon labeled 'Relevés de contrats Correspondance'. Below the icons is a blue header for the 'Demande de changement d'adresse' form. The form itself has a title 'DEMANDE DE CHANGEMENT D'ADRESSE' and two input fields: 'Numéro de l'AGG *' and 'Rempli par *'. The 'Numéro de l'AGG *' field contains the text 'Numéro de l'AGG' and the 'Rempli par *' field contains the text 'Rempli par'.

Q Comment puis-je soumettre une demande de soutien?

R Vous devez utiliser le formulaire de demande de soutien.

Lorsque la session est fermée, il y a deux moyens d'accéder au formulaire de soutien :

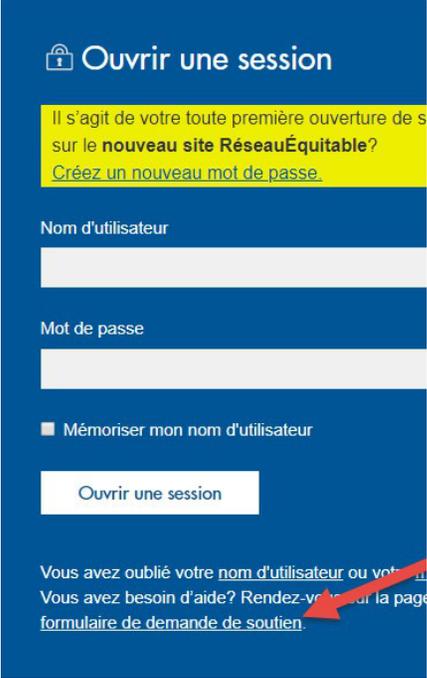
- a) à partir de l'écran Ouvrir une session
- b) à partir du pied de page du site

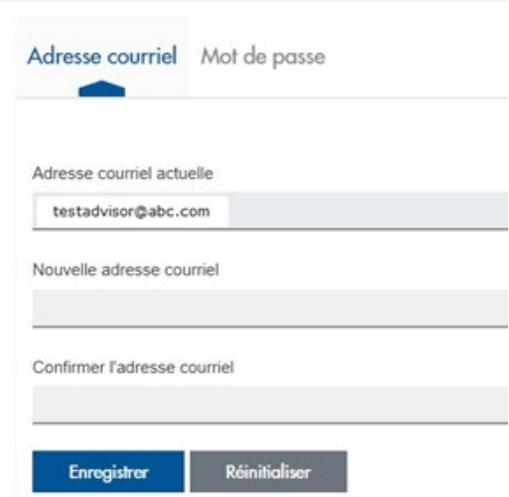
Lorsque la session est ouverte, le formulaire de soutien est accessible seulement à partir du pied de page du site.

Accéder au formulaire de soutien à partir de l'écran Ouvrir une session

Étape 1 – Cliquer sur Ouvrir une session situé au coin supérieur droit du site Web.

Étape 2 – Dans la fenêtre Ouvrir une session, cliquer sur Formulaire de demande de soutien. Cette action entraînera l'ouverture du formulaire. L'utilisatrice ou l'utilisateur doit remplir le formulaire en y indiquant son nom, son nom d'utilisateur du RéseauÉquitable, ce en quoi concerne le problème, la description du problème et ensuite cliquer sur Soumettre.

		
<p align="center"><u>Accéder au formulaire de soutien à partir du pied de page du site Web</u></p>		
Q	<p>Pourquoi mon compte est-il verrouillé?</p>	
R	<p>Par mesure de sécurité, le compte RéseauÉquitable sera automatiquement verrouillé de façon temporaire après cinq tentatives d'ouverture de session infructueuses.</p> <p>Une ouverture de session infructueuse survient lorsqu'une utilisatrice ou un utilisateur saisit un nom d'utilisateur ou un mot de passe invalide. Après cinq tentatives infructueuses, le système verrouille temporairement le compte pendant 30 minutes.</p>	
Q	<p>Comment faire pour déverrouiller mon compte?</p>	
R	<p>Comme le suggère le message, le compte est verrouillé pendant seulement 30 minutes.</p> <p>Cependant, si l'utilisatrice ou l'utilisateur doit absolument accéder à son compte avant ces 30 minutes, il est possible de réinitialiser le mot de passe en cliquant sur le lien « mot de passe » où il est indiqué « Vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe? ».</p> 	
Q	<p>Mon compte a été désactivé. Pouvez-vous m'aider?</p>	
R	<p>Oui; nous pouvons réactiver votre compte. Nous devons cependant vérifier l'identité de l'individu et si le compte a bel et bien été désactivé avant de pouvoir le réactiver.</p>	

	<p>Confirmer que l'utilisatrice ou l'utilisateur du compte est désactivé. Le message affiché à l'écran Ouvrir une session pour un utilisateur dont le compte a été désactivé est le suivant :</p> <p>« Votre compte a été désactivé. Veuillez communiquer avec notre Service de soutien du RéseauÉquitable au 1 800 668-4095 ou par courriel à l'adresse soutien-reseaequitable@equitable.ca. »</p> <p>Le compte devra alors être passé en revue et réactivé par le personnel responsable de la mise sous contrat des producteurs.</p>
Q	<p>J'ai oublié mon nom d'utilisateur, pouvez-vous m'aider?</p>
R	<p>Le nom d'utilisateur peut être récupéré par l'utilisatrice ou l'utilisateur en cliquant sur « nom d'utilisateur ».</p>
Q	<p>Que dois-je faire pour mettre à jour mon adresse courriel?</p>
R	<p>Vous devez d'abord ouvrir une session.</p> <p>Étape 1 – Cliquer sur l'icône de l'utilisateur (comme montré ci-dessous).</p>  <p>Étape 2 – À la page du profil, l'adresse courriel sera déjà inscrite. Saisir la nouvelle adresse courriel et confirmer l'adresse courriel. Cliquer sur Enregistrer.</p> 
Q	<p>Existe-t-il une version mobile du site RéseauÉquitable?</p>
R	<p>Il n'existe pas de version mobile en tant que telle; cependant, notre site RéseauÉquitable (https://advisor.equitable.ca/advisorhome) convient aux appareils mobiles, ce qui permet ainsi de le visualiser sur un appareil mobile ou sur un autre appareil personnel.</p>

Q Puis-je faire la demande d'une avance sur contrat par l'entremise du RéseauÉquitable?

R Oui, si vous détenez un contrat d'assurance vie entière comportant une valeur de rachat. Cliquer sur Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles. Sous Demande de renseignements sur les contrats, saisir le numéro de contrat.

Home Individual Insurance Savings & Retirement Group Benefits About Equitable Get in Touch

Policy Inquiry

Policy Inquiry New Business Pending Inquiry

Policy Number First Name Last Name

Organization Level Name Code

Agent Organization Name Organization Code

Search Reset

Exigences Paiements Couverture Bénéficiaire Conseiller Titulaire du contrat Valeurs Documents

Avance disponible 10 188,67 \$ Demander une avance sur contrat

Q Puis-je demander un transfert ou réaffectation par l'entremise du RéseauÉquitable?

R Oui, si vous détenez un contrat d'assurance vie universelle. Cliquer sur Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles. Sous Demande de renseignements sur les contrats, saisir le numéro de contrat.

Équitable RéseauÉquitable

Accueil Assurance individuelle Épargne-retraite Assurance collective À propos d'Assurance vie Équitable Communiquer avec nous Rechercher...

Demande de renseignements sur les contrats ou les affaires nouvelles

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES CONTRATS

Demande de renseignements sur les contrats

Numéro de contrat Prénom Nom de famille

Niveau organisationnel Nom Code

Agent Nom de l'organisation Code de l'organisation

Rechercher Réinitialiser

Exigences Couverture Paiements Opérations Placements Bénéficiaire Conseiller Titulaire du contrat Valeurs Documents

Transfert de la valeur du compte Changer l'affectation

