

# Signature numérique

## FAQ



Assurances

**CONSEIL :** Choisissez l'option État de signature, à la section Méthode de signature **de la proposition électronique**, et vous recevrez un courriel vous informant que des signatures ont été reçues ou que le signataire a demandé un changement.

**Q : Quels navigateurs peut-on utiliser avec la proposition électronique ?**

R : Google Chrome, Firefox et Microsoft Edge sont pris en charge. Le navigateur Internet Explorer n'est pas pris en charge à l'heure actuelle.

**Q : Pourquoi ai-je besoin de deux courriels distincts pour les polices d'assurance conjointe ?**

R : La proposition électronique utilise chaque courriel pour attribuer un identifiant numérique unique à chaque signataire. Cette mesure, jointe à la vérification par SMS, permet de recevoir de façon sécuritaire les signatures des bons signataires.

**Q : Pourquoi mon client n'a-t-il pas reçu le courriel lui demandant sa signature électronique ?**

R : Si un client n'a pas reçu le courriel :

- Assurez-vous que l'adresse courriel a bien été indiquée à la section Méthode de signature de la proposition électronique.
- Dites au client de vérifier son dossier de courriels indésirables ou de pourriels.

**Q : Pourquoi mon client n'a-t-il pas reçu le code de vérification par texto/SMS ?**

R : Le code envoyé par texto ou SMS est généré une fois que le client ouvre le courriel de demande de signature et clique sur le bouton « Démarrer le processus de signature ». S'il n'a pas reçu le texto après avoir cliqué sur le bouton, le client peut cliquer sur l'option « Vous avez besoin d'un nouveau code SMS ? » sur la page où il doit saisir le code.

*Nota : Le numéro de téléphone cellulaire doit disposer de la messagerie texto pour recevoir le code par texto ou SMS. On ne peut pas utiliser un numéro de téléphone fixe.*

Si les étapes ci-dessus ne génèrent pas de code SMS : veuillez indiquer un autre numéro de téléphone cellulaire dans la proposition électronique et amorcer le processus de signature avec votre client.

**Q : Mes clients disposent de combien de temps pour signer la proposition ?**

R : Les demandes de signature expirent après 72 heures. Dans le Tableau de bord, l'état de la demande de signature indique alors « expirée ». Vous devrez envoyer de nouveau la demande de signature au moyen de la Méthode de signature de la proposition électronique.

**Q : Ma demande de signature électronique a expiré. Que dois-je faire ?**

R : Si cela se produit, dans le Tableau de bord, l'état de la demande de signature indique « expirée ». Vous devrez envoyer de nouveau la demande de signature au moyen de la Méthode de signature de la proposition électronique.

**Q : Pourquoi ne puis-je pas signer la case de déclaration du conseiller ?**

R : Vous pourriez être incapable d'apposer votre signature si :

- tous les clients n'ont pas signé la plus récente demande de signature ;
- une période de 24 heures s'est écoulée et la demande de signature a expiré.
- des modifications ont été apportées à la proposition après la signature d'un client, auquel cas vous devrez obtenir de nouvelles signatures de tous les clients. Assurez-vous qu'ils signent la plus récente demande de signature après que des modifications ont été apportées.

**Q : Que se passe-t-il si la proposition électronique comprend des renseignements erronés et que le client demande une modification ?**

R : Si un client demande une modification au moyen de la proposition électronique et que vous avez choisi de recevoir des avis de signature par courriel, la modification vous sera envoyée par courriel. Vous pouvez également voir les commentaires du client lorsque vous ouvrez la proposition. Après que vous avez corrigé les renseignements, la proposition électronique enverra de nouvelles demandes de signature. Les clients peuvent demander une modification sur le côté droit de la proposition électronique, une fois que le processus de signature est amorcé.

**Q : Puis-je envoyer de nouveau la demande de signature par courriel au client ?**

R : Oui :

- Si la signature est expirée, vous pouvez utiliser l'onglet « Dossiers en cours » de la page Méthode de signature pour renvoyer le courriel.
- Si l'état de la signature est en suspens, vous devrez annuler la demande de signature initiale. Pour ce faire, apportez un changement à l'un des renseignements figurant dans la section Méthode de signature ou avant cette section. Par exemple : Modifiez la méthode de signature en basculant entre les options En personne et Par Courriel.

**Q : Où puis-je voir l'état du processus de signature de mon client ?**

R : Vous pouvez voir l'état du processus de signature à « l'onglet En suspens » du tableau de bord de la proposition électronique. L'état indiqué sera « En suspens ».

**Q : Que faire si mon client n'a pas de numéro de cellulaire ?**

R : Un numéro de cellulaire est requis pour authentifier le signataire lors de la signature « par courriel » à distance afin de nous assurer que les dispositifs de sécurité appropriés sont utilisés. Si un client n'a pas de téléphone cellulaire, il devra signer en personne.

**Q : Peut-on utiliser un numéro de téléphone fixe au lieu d'un numéro de téléphone cellulaire ? Le client pourra-t-il recevoir le mot de passe avec son téléphone fixe ?**

R : Non, un mot de passe peut uniquement être fourni par texto envoyé à un téléphone cellulaire.

**Q : Puis-je remplir plusieurs propositions électroniques en même temps ?**

R : Nous ne recommandons pas de travailler avec plusieurs propositions électroniques à la fois. Vous pourriez perdre de l'information si vous ouvrez la même proposition électronique sur deux fenêtres de navigation ou appareils différents en même temps.

**Q : Est-ce que la formule Collecte et utilisation des renseignements personnels est automatiquement envoyée par courriel au client ?**

R : Non, le processus demeure inchangé. Vous remettrez la formule au client au moment de la vente.

**Q : Une fois que j'aurai soumis la proposition, sera-t-elle supprimée de l'onglet « Dossiers en cours » ?**

R : Oui, elle sera déplacée à l'onglet Proposition soumise.

**Q : Les clients reçoivent-ils toujours une version papier des contrats ?**

R : Oui, les clients reçoivent toujours une version papier des contrats.

**Q : Quelle est la technologie utilisée pour les signatures ?**

R : La proposition électronique RBC Assurances est intégrée au système de signature numérique OneSpan Sign. Auparavant, cette technologie s'appelait eSignLite.

**Q : Où puis-je obtenir d'autres ressources ?**

R : Les ressources se trouvent à la [page d'accueil des propositions électroniques](#) du Centre des ressources.