



Nouvelles de RBC Assurances

À L'USAGE DU CONSEILLER. NE PAS DISTRIBUER AUX CLIENTS.

17 mars 2020

Le point sur la COVID-19 pour l'Assurance de personnes, RBC Assurances

À RBC Assurances®, nous surveillons de très près l'évolution de la situation liée à la COVID-19, à l'instar de toutes les organisations au Canada et dans le monde entier. Nous sommes conscients que vous avez beaucoup de questions. Nous nous adaptons à ce contexte en évolution rapide et nous vous remercions de faire preuve de patience. Nous nous efforçons de vous fournir des réponses le plus rapidement possible.

Dans un souci pour la santé et la sécurité de nos employés, mais aussi de l'ensemble de la collectivité, voici les décisions que nous pouvons confirmer en date du 16 mars 2020 :

- Nous avons activé notre plan de préparation à une pandémie et beaucoup de nos employés font du télétravail. Afin de réduire la densité de personnes présentes dans nos grands locaux et de mettre en œuvre le principe de distanciation sociale, d'autres employés travaillent dans des lieux de travail ayant été divisés ou dans d'autres lieux de travail.
- Pour le moment, les bureaux de vente de RBC Assurances au Canada restent ouverts. Malgré la réduction du nombre de rencontres en personne, l'ensemble du personnel de nos équipes de ventes régionales est en fonction, prêt à vous aider.
- Si vous souhaitez vous présenter à nos bureaux et que vous avez voyagé à l'extérieur du pays au cours des deux dernières semaines ou que vous éprouvez des symptômes qui s'apparentent à ceux de la grippe, nous vous prions de reporter votre visite, conformément aux directives de santé publique.
- Tous les employés de RBC Assurances ont cessé d'effectuer des déplacements non essentiels.
- Tous les événements et les grands rassemblements sont reportés jusqu'à nouvel ordre. Certains d'entre eux auront plutôt lieu par voie numérique.

Nous continuerons de traiter les nouvelles affaires et de répondre aux questions concernant les polices en vigueur et les demandes de règlement. Nous vous remercions de votre patience si l'attente est plus longue que d'habitude.

Renseignements au sujet des nouvelles propositions d'assurance et des exigences de régularisation

De nombreux conseillers rencontrent des clients à distance et utilisent la fonction de partage d'écran pour remplir les propositions d'assurance vie et prestations du vivant. Afin de faciliter le processus, nous acceptons maintenant les signatures électroniques pour tous les formulaires de proposition au format PDF. Vous trouverez les détails ci-dessous :

Propositions d'assurance vie et prestations du vivant pouvant être remplies à distance :

- Les formulaires au format PDF se trouvent dans notre [Centre des ressources](#). La plupart des versions à jour de nos propositions ne nécessitent pas la signature d'un témoin. Il est donc important de s'assurer d'utiliser la dernière version du document, et non une ancienne version que vous auriez en votre possession.
- Les propositions numériques de l'assurance vie temporaire Pour Vous RBC^{MC} et de la Série Fondamentale^{MC} se trouvent dans le [Centre sécurisé](#).

Options concernant les signatures :

- Rencontrer les clients à distance au moyen de logiciels tiers de partage d'écran comme Skype, join.me, Zoom et Webex.
- Les signatures électroniques pourront être effectuées au moyen de logiciels comme DocuSign, Adobe Sign et eSignLive.

- Nous n'exigeons pas de signatures manuscrites et nous accepterons les copies numérisées des propositions d'assurance.
- La zone de signature du témoin a été retirée de la version à jour des nouvelles propositions pour l'ensemble des produits. Les signatures électroniques pourront être effectuées au moyen de logiciels comme DocuSign, Adobe Sign et eSignLive.

Important : N'envoyez aucune proposition à RBC Assurances avant d'avoir tout d'abord envoyé à votre agent général désigné ou à l'équipe Entreprises nationales les copies de la proposition dont ils ont besoin, s'il y a lieu.

Conditions à remplir pour la régularisation des contrats

Les documents nécessaires sont toujours produits, imprimés et assemblés dans le cadre du montage des polices ; ensuite, ils sont acheminés par messagerie au conseiller ou à l'AGD ou au compte national, le cas échéant. Pour le moment, les documents nécessaires à la régularisation des contrats ne sont pas remplissables ; veuillez les numériser et les acheminer aux clients par courriel pour qu'ils puissent les imprimer, les signer et les numériser pour les renvoyer.

Options concernant les signatures :

- Nous n'exigeons pas non plus de signatures manuscrites pour les documents visant la régularisation des contrats, et nous continuerons d'accepter les copies numérisées des documents signés.
- Il n'est pas nécessaire que des témoins signent les modifications/déclarations signées.

NOTA : Nous demandons aux conseillers de conserver les originaux, mais seulement jusqu'à ce que nous soyons en mesure de nous assurer de la réception des propositions remplies et lisibles et des documents nécessaires à la régularisation. À ce moment, ils pourront détruire les originaux.

Renseignements importants concernant la livraison des polices

À titre de rappel, si l'assurabilité du client n'a connu aucun changement, les polices d'assurance vie et d'assurance maladie entrent en vigueur lorsque le client les reçoit. Comme nous partageons la responsabilité de nous assurer que nos clients sont protégés, nous vous demandons, tandis que votre bureau se penche sur son plan de maintien des opérations, de travailler avec vos services de distribution du courrier et Postes Canada* afin de prendre des dispositions pour que le courrier soit redirigé. Malheureusement, RBC n'est pas en mesure d'entreposer, de trier et de rediriger le courrier.

Veuillez consulter les directives suivantes concernant la livraison des polices :

Si la police est établie telle qu'elle a été demandée, sans condition à remplir pour sa livraison (par exemple, la signature d'une déclaration à la livraison) :	Les conseillers peuvent livrer la police par la poste.
Si la police est établie avec des modifications ou des conditions à remplir pour sa livraison (par exemple, la signature d'une déclaration à la livraison) :	Les conseillers peuvent envoyer au titulaire/à la personne à assurer une copie de la proposition et des documents à remplir pour la livraison de la police, afin que cette personne les remplisse. Ils peuvent ensuite livrer la police par la poste après avoir reçu les documents remplis.
Dans tous les cas, avant la livraison de la police :	
Les conseillers doivent s'assurer que l'assurabilité de la personne à assurer n'a pas changé.	

* CONSEIL : Pour le courrier livré par Postes Canada, communiquer avec Postes Canada directement pour en savoir plus sur son [service de réacheminement du courrier](#).

Renseignements concernant les polices en vigueur

Respect du délai de carence prévu dans les polices d'assurance invalidité

- Si un client se met lui-même en quarantaine, même si celle-ci a été ordonnée ou recommandée, et qu'il ne présente pas de symptômes de la COVID-19, il ne répond pas à la définition d'invalidité, et le délai de 14 jours n'écourte pas le délai de carence.

- Si un assuré se met lui-même en quarantaine et qu'il présente des symptômes, le délai de carence commence à courir à la date où il a commencé à présenter des symptômes.

Pour le moment, nous veillons au respect des dispositions de nos contrats d'assurance invalidité de longue durée. Au fil du temps et advenant des faits nouveaux, RBC Assurances révisera sa position en conséquence.

Exonération des primes

Pour le respect de l'ensemble des dispositions des contrats, les clients doivent payer leurs primes s'ils veulent maintenir leurs garanties. S'ils ne sont pas en mesure de payer leurs primes, nos contrats prévoient un délai de grâce avant que la police ne tombe en déchéance. Si l'un de vos clients n'est pas en mesure de faire un paiement, bon nombre de nos contrats comprennent également une disposition de remise en vigueur, mais il vaut mieux passer en revue le libellé du contrat particulier pour obtenir de plus amples renseignements.

Nous continuons de mettre à jour et d'améliorer nos plans à mesure que la situation évolue. Pour vous renseigner auprès de RBC Assurances, il est préférable d'employer les courriels ou de communiquer avec le Centre des ressources de RBC Assurances ou avec le bureau de RBC Assurances de votre région, en composant le 1 866 235-4332.

Compagnie d'assurance vie RBC.

© / MC Marques de commerce de la Banque Royale du Canada, utilisée(s) sous licence.

[Protection des renseignements et Sécurité](#) | [Nous joindre](#) | [Nouvelles de RBC Assurances](#)