

GARANTIE DE SATISFACTION TOTALE DE LA CLIENTÈLE - MÉTHODES ADMINISTRATIVES – ASSURANCE VIE INDIVIDUELLE -

Vous trouverez ci-dessous les méthodes administratives relatives à la garantie de satisfaction totale de la clientèle de la Standard Life qui s'applique aux produits d'assurance vie individuelle.

GARANTIE DE SATISFACTION TOTALE DE LA CLIENTÈLE

La garantie couvre tous les contrats d'assurance vie individuelle actuellement offerts et elle est en vigueur pendant six mois à compter de la date d'établissement du contrat inscrite dans ce dernier. Elle donne au client qui est insatisfait du processus de vente le droit de résilier son contrat et de recevoir un remboursement, comme il est indiqué et expliqué sur la page couverture du contrat. Si un contrat est antidaté pour quelle que raison que ce soit, disons de deux mois pour une question d'âge, le client aura alors quatre mois pour se prévaloir de la garantie.

Veuillez noter que la garantie de satisfaction totale de la clientèle ne remplace pas le droit de retourner le contrat dans les 10 jours suivant sa réception. En outre, la garantie de six mois ne s'applique pas à un contrat qui a été établi en remplacement d'un contrat antérieur ou qui est le résultat de l'exercice d'une option (garantie d'assurabilité (GA), transformation, etc.) contenue dans un contrat antérieur.

EXERCICE DE LA GARANTIE

La demande pour se prévaloir de la garantie doit être soumise avant la fin de la période de la garantie. Le bureau de vente ou le courtier doit expédier la demande écrite originale – ainsi que le contrat, si le client lui a remis celui-ci – le jour de leur réception, à l'équipe des services spéciaux des SAV de Montréal ou au service des produits d'assurance vie individuelle de Calgary. Si le client envoie la demande directement à la Standard Life, soit à Montréal, soit à Calgary, le courtier en sera avisé dans les deux jours par le bureau de vente. De plus, dans un délai de deux jours, une lettre sera expédiée au client, accompagnée d'un questionnaire sur le Code d'éthique que devra remplir le titulaire en y indiquant lequel des principes n'a pas été respecté au cours du processus de vente. Le remboursement ne sera pas effectué si le titulaire n'indique pas lequel des principes n'a pas été respecté. Si le contrat n'a pas été retourné, on demandera au client de le retourner avec le questionnaire.

Le processus de remboursement débutera une fois que toutes ces exigences auront été respectées, et un chèque de remboursement sera expédié dans les 15 jours ouvrables suivants.

CONSERVATION DU CONTRAT

Le délai entre la première demande et l'envoi du chèque de remboursement donne au courtier l'occasion de conserver le contrat. Si le courtier y parvient, les services spéciaux des SAV à Montréal ou les produits d'assurance vie individuelle à Calgary doivent en être avisés immédiatement par un appel au centre de service à la clientèle, au 1 888 841-6633. Un avis verbal sera suffisant pour arrêter le processus de remboursement, mais il devra être suivi immédiatement d'un avis écrit du client disant que la garantie ne sera pas exercée et que le contrat doit rester en vigueur. Si le chèque de remboursement a déjà été posté, il doit être retourné dès réception par le client.

Le courtier peut également demander un délai supplémentaire pour être en mesure de conserver le contrat. La demande doit être faite dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents exigés du client. Un délai maximal de 15 jours ouvrables additionnels peut être accordé pour rétablir la police sans la retourner à la Tarification.

Veillez noter que le chèque de remboursement sera expédié au client dans les 15 jours suivant la date où tous les documents exigés auront été reçus, et ce, même si les 15 jours ouvrables additionnels ont été accordés.

RECouvreMENT DE LA COMMISSION

Si le client exerce son droit au remboursement, le contrat deviendra nul, et la Standard Life le traitera comme une police refusée. Par conséquent, nous recouvrerons automatiquement toutes les commissions, supercommissions et gratifications versées dans le cadre du contrat. Toutefois, si un remboursement est versé au client en vertu de la garantie, c.-à-d. en dehors du droit de retour dans les 10 jours que prévoit l'industrie, la Standard Life examinera la demande du courtier désirant que le recouvrement de commission soit traité comme une déchéance ordinaire de première année plutôt que comme une police refusée.

La demande doit être étayée par les documents suivants :

- explications écrites du bureau de vente et du courtier à l'effet que le client n'a pas de raison valable d'être insatisfait du processus de vente
- analyse des besoins financiers ou recommandations écrites fournies au client, ou renonciation indiquant que le client a refusé l'analyse des besoins
- rapport de conformité signé ou reçu de police
- Avis pour fins de remplacement de contrat individuel d'assurance de personnes (formulaires de remplacement), au besoin

La décision de traiter le recouvrement de commission comme une déchéance de première année sera prise par le directeur régional ou le vice-président, ventes, marchés individuels. Par conséquent, la demande, les explications et les documents à l'appui doivent être envoyés directement au directeur régional.

Veillez noter que la Standard Life remboursera intégralement le client, peu importe la façon dont la commission sera recouvrée.