

## Outil de revalorisation des séries 75/100 et 75/100 Prestige FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

### Questions générales

**1. Q : Est-ce qu'une lettre d'autorisation limitée (LAL) est nécessaire pour procéder à une revalorisation?**

**R :** Non. Le conseiller peut dorénavant demander une revalorisation (peu importe la série), même s'il n'a pas signé de LAL avec son client. Les procédures administratives et le Guide de politiques et procédures ont été mis à jour afin d'y inclure cette nouveauté. Toutefois, le conseiller doit quand même obtenir l'autorisation du client à l'avance et cette autorisation peut couvrir plus d'un an.

**2. Q : Est-il possible de revaloriser en ligne d'autres séries que les séries 75/100 et 75/100 Prestige?**

**R :** Non il n'est pas possible de revaloriser en ligne d'autres séries que les séries 75/100 et 75/100 Prestige.

**3. Q : Est-ce que l'outil sera bientôt disponible pour la revalorisation d'autres séries?**

**R :** Non. En raison de la simplicité de la revalorisation de la garantie au décès pour les séries 75/100 et 75/100 Prestige, celles-ci ont été sélectionnées pour créer un outil de revalorisation électronique. Les autres séries comportent des complexités difficiles à gérer par un outil automatisé.

**4. Q : Si une revalorisation des séries 75/100 et 75/100 Prestige n'a pas eu pour effet d'augmenter la valeur de la garantie au décès, est-ce que le client conserve son droit annuel?**

**R :** Oui. Le droit d'effectuer une revalorisation annuelle sera conservé si la revalorisation n'a pas augmenté la valeur de garantie au décès et le conseiller en sera avisé par courriel dans sa messagerie sécurisée de l'Espace conseiller. Si elle atteint le seuil établi, une confirmation sera envoyée lorsqu'une nouvelle revalorisation sera effectuée (voir question 13).

**5. Q : À qui doit s'adresser le conseiller s'il a des commentaires sur l'outil de revalorisation?**

**R :** Le conseiller pourra faire part de ses commentaires auprès du Service à la clientèle, soit par téléphone, au 1 844 4iA-INFO, soit par courriel, à [epargne@ia.ca](mailto:epargne@ia.ca).

## Formulaire papier

6. **Q : Est-ce qu'un conseiller peut encore faire une demande de revalorisation papier (F51-153-1) pour les séries 75/100 et 75/100 Prestige?**

R : Oui. La demande papier est encore possible dans le cas d'une revalorisation unique, par contrat. Contrairement à l'outil électronique, le conseiller ne pourra pas faire plusieurs demandes de revalorisation sur un seul formulaire et devra utiliser un formulaire papier par contrat comme auparavant.

7. **Q : Pourquoi l'option d'ajouter une fréquence annuelle, tant unique que multiple, est uniquement offerte par l'entremise de l'outil en ligne et non par le formulaire papier?**

R : Puisque la compagnie fait un virage vers l'électronique, nous désirons encourager et promouvoir l'utilisation de nos nouveaux outils en y ajoutant des options qui ne seront pas disponibles pour les demandes papier.

## Fonctionnalités de l'outil électronique

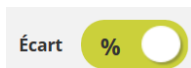
8. **Q : Peut-on annuler ou modifier une fréquence annuelle?**

R : Oui. Le conseiller peut annuler une fréquence annuelle, qu'elle soit unique ou multiple, en cliquant sur l'icône de la poubelle ou la modifier en choisissant une autre date, et ce, en tout temps.

9. **Q : Si le conseiller a demandé une fréquence annuelle, que ce soit pour un, plusieurs ou tous ses clients, peut-il effectuer une revalorisation avant la date prévue de la revalorisation automatique?**

R : Oui. Le conseiller peut quand même faire une demande de revalorisation avant la date prévue à la date de la fréquence annuelle. La revalorisation automatique de la fréquence annuelle programmée sera repoussée automatiquement à l'année suivante.

10. **Q : Dans quelles circonstances est-il approprié d'utiliser le bouton de bascule Écart %/\$?**



R : Le bouton de bascule *Écart %/\$* sert à comparer l'écart entre la valeur des fonds et la garantie au décès actuelle, et permet au conseiller de décider de revaloriser ou non le ou les contrats.

## Confirmations de revalorisation au client

**11. Q : Pour quelles séries les confirmations de revalorisation sont-elles produites?**

**R :** Les confirmations de revalorisation sont produites pour le client et le conseiller pour les séries 75/100 et 75/100 Prestige.

**12. Q : Est-ce que les confirmations de revalorisation seront produites pour les autres séries prochainement?**

**R :** Non. Les autres séries comportent des complexités difficiles à gérer pour une telle confirmation.

**13. Q : Le conseiller a demandé une revalorisation de la série 75/100 ou de la série 75/100 Prestige mais aucune confirmation de revalorisation n'a été produite pour le client. Pourquoi?**

**R :** Le montant ou le pourcentage de l'augmentation de la garantie au décès n'atteint pas le seuil établi de 1 000 \$ ou de 5 % de la valeur des fonds. Sous ces seuils, aucune confirmation n'est produite mais la revalorisation demeure effective.

**14. Q : Dans quelles circonstances le client recevra-t-il une confirmation de revalorisation électronique au lieu d'une confirmation de revalorisation papier?**

**R :** Le type de confirmation produite sera déterminé par la préférence de réception des documents du client.

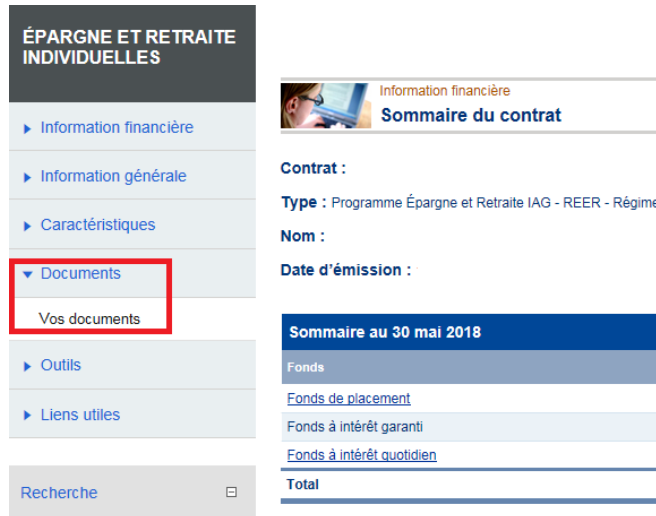
Exemple :

- Le client qui a demandé à recevoir ses documents en format électronique recevra un courriel de notification qui indique que sa confirmation est disponible dans la section « Vos documents » de l'Espace client. Il devra se connecter à l'Espace client pour la consulter.
- Le client qui a demandé à recevoir ses documents en format papier ou qui ne nous a jamais donné ses préférences recevra une confirmation de revalorisation en format papier qui sera envoyée par la poste.

**15. Q : Dans quelles circonstances le conseiller recevra-t-il une confirmation de revalorisation électronique au lieu d'une confirmation de revalorisation papier?**

**R :** Si le seuil est atteint (voir question 13), le conseiller qui utilise l'outil de revalorisation en ligne recevra toujours une confirmation en format électronique. Il recevra une notification dans sa messagerie

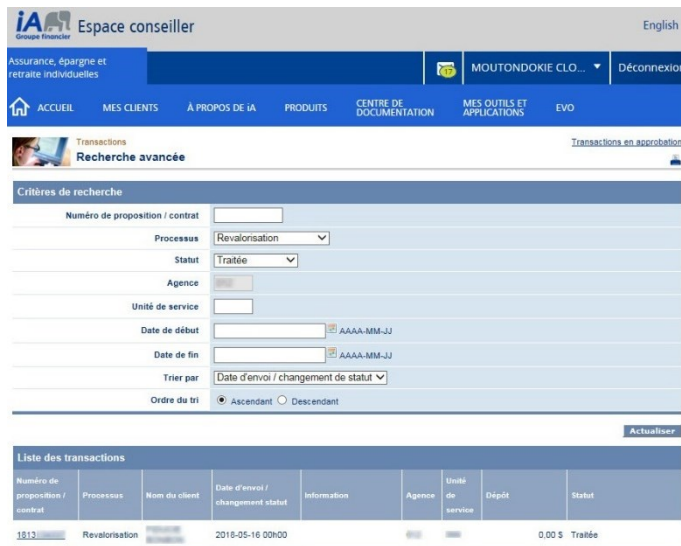
sécurisée pour l'aviser que la confirmation est disponible dans sa messagerie sécurisée ainsi que dans l'onglet « Documents » du contrat du client dans l'Espace conseiller :



The screenshot shows the 'ÉPARGNE ET RETRAITE INDIVIDUELLES' section. On the left, a navigation menu includes 'Information financière', 'Information générale', 'Caractéristiques', 'Documents' (highlighted with a red box), 'Outils', and 'Liens utiles'. Below this is a 'Recherche' field. On the right, the 'Sommaire du contrat' section displays contract details: 'Type : Programme Épargne et Retraite IAG - REER - Régime', 'Nom :', and 'Date d'émission :'. Below this is a 'Sommaire au 30 mai 2018' table with columns for 'Fonds', 'Fonds de placement', 'Fonds à intérêt garanti', 'Fonds à intérêt quotidien', and 'Total'.

Si la revalorisation a été effectuée à l'aide du formulaire papier, la confirmation de revalorisation sera produite en format papier et sera transmise au conseiller par la poste.

Le conseiller peut également consulter l'état de sa demande dans le *Suivi des transactions* du menu *Mes outils et applications* de l'Espace conseiller.



The screenshot shows the 'Recherche avancée' section. It features a search form with the following fields: 'Numéro de proposition / contrat', 'Processus' (set to 'Revalorisation'), 'Statut' (set to 'Traité'), 'Agence', 'Unité de service', 'Date de début' (with a date picker), 'Date de fin' (with a date picker), 'Trier par' (set to 'Date d'envoi / changement de statut'), and 'Ordre du tri' (set to 'Ascendant'). An 'Actualiser' button is located at the bottom right of the search form. Below the search form is a table titled 'Liste des transactions' with the following columns: 'Numéro de proposition / contrat', 'Processus', 'Nom du client', 'Date d'envoi / changement statut', 'Information', 'Agence', 'Unité de service', 'Dépôt', and 'Statut'. The table contains one row with the following data: '1812', 'Revalorisation', 'MOUTONDOKIE CLO...', '2016-05-16 00H00', '0,00 \$', and 'Traité'.