



A P E X A

SIMPLEMENT BRANCHÉ

GESTION DES CONTRATS

Présentateur : Sébastien Rocco

Date : Septembre 2021

Question n° 1 :

- Les vérifications d'antécédents et de crédit sont-elles mises à jour une fois par an par APEXA ?

Réponse:

- Non, la vérification des antécédents n'est effectuée que lors de la conclusion d'un nouveau contrat, à condition qu'il s'agisse d'une nouvelle relation entre la partie principale et la partie cible, et qu'aucune vérification des antécédents n'ait été effectuée au cours des 12 derniers mois. Une vérification complète de la solvabilité n'est effectuée qu'une seule fois : lors de la mise sous contrat pour les nouveaux Conseillers ou après l'établissement du profil pour les Conseillers existants. Par la suite, des contrôles de crédit hebdomadaire et mensuel sont effectués.

Question n° 2 :

- Est-ce que cela concerne uniquement une demande de contrat à deux parties ou est-ce qu'une vérification est déclenchée si un Conseiller demande un contrat à trois ou quatre parties par l'intermédiaire d'un AG existant et avec un nouvel Assureur ?

Réponse :

- Le processus pour les demandes de vérification des antécédents est le même, quel que soit le nombre de parties dans la hiérarchie du contrat.

Question n° 3:

- Serait-il possible que les raisons *Créé par erreur*, *Correction*, ou *Doublon* soient créées comme motif de refus ?

Réponse :

- Une demande d'amélioration a été enregistrée afin d'ajouter des motifs de refus supplémentaires. Notre équipe est en train de mettre en place un système permettant d'évaluer ce type d'éléments ainsi que notre backlog de demandes, afin que les membres du Comité de gouvernance puissent déterminer les niveaux de priorité de ces éléments.

Question n° 4:

- Existe-t-il une situation dans laquelle l'Assureur ne peut rétablir un contrat précédemment refusé avant 60 jours ?

Réponse :

- À ma connaissance, il n'existe aucune situation qui empêcherait un Assureur de rétablir un contrat. Tant que l'Assureur est à l'origine du refus du contrat, il peut le rétablir dans les 60 jours.

Question n° 5:

- La fonction de vérification d'antécédent ne fonctionne peut-être pas correctement. Nous avons dû demander manuellement des vérifications datant de plus d'un an, même s'il s'agit d'un nouveau contrat.

Réponse :

- Si vous avez un scénario spécifique dans lequel vous pensez que la vérification des antécédents n'a pas fonctionné correctement, veuillez soumettre un ticket Jira et notre équipe produit enquêtera.

Question n° 6:

- Un avis sera-t-il envoyé au Conseiller si l'Assureur met fin au contrat tout en lui donnant accès à la pièce jointe ?

Réponse :

- Oui, le Conseiller recevra un courrier électronique lorsqu'un contrat sera résilié - et aura accès à toutes les pièces jointes ou notes ajoutées au moment où le contrat a été refusé ou résilié. Le refus/la résiliation apparaîtra comme un commentaire sur le contrat, avec pour privilège *Tout le monde* (c'est-à-dire toutes les parties impliquées dans le contrat).

Question n° 7:

- Puis-je savoir dans quelles circonstances nous devons consolider les contrats ?

Réponse :

- L'objectif principal de l'action *Consolider* est de permettre le nettoyage des contrats après des acquisitions - lorsqu'il peut y avoir plusieurs contrats actifs représentant la même relation contractuelle.

- Si vous avez deux contrats actifs avec des hiérarchies identiques, vous aurez la possibilité de consolider (ou de fusionner) ces contrats en un seul. Le contrat en cours de fusion sera résilié avec le statut « Consolidé ».
- Vous trouverez des informations sur la consolidation des contrats dans le manuel du partenaire - [ici](#).

Question n° 8:

- Lors du refus ou de la résiliation d'un contrat, si nous utilisons la raison *Décision d'affaires* comme motif et ajoutons ensuite un commentaire, le commentaire est-il visible par tout le monde, ou ne voit-on que la raison *décision d'affaires* et non le commentaire ?

Réponse :

- Les commentaires sur le contrat ne peuvent être vus que par les parties impliquées dans le contrat et conformément au privilège de commentaire sélectionné. Par exemple, si le privilège de commentaire est *Tout le monde*, toutes les parties impliquées dans le contrat pourront voir le commentaire. Si le privilège de commentaire est *Partenaires seulement*, seuls les clients d'APEXA impliqués dans le contrat pourront voir le commentaire (par exemple, l'AG et l'Assureur).

Question n° 9:

- Pour l'Assureur, avons-nous 30 jours seulement pour réactiver un contrat résilié ?

Réponse :

- Correct, le délai pour réactiver un contrat résilié est de 30 jours. La partie principale d'un contrat actif peut le résilier et sera en mesure de réactiver le contrat dans les 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

Question n° 10:

- Si un contrat est transmis à l'Assureur et que l'Assureur le retourne à l'AG pour des modifications, est-ce que l'AG aura toujours l'option de supprimer le contrat ?

Réponse :

- Non. Une fois un contrat envoyé à un Assureur, seul ce dernier peut le refuser ou le résilier.