



MISE SOUS CONTRAT SUR APEXA Q & R

Présentateur: Coralie Bilon-Dicanot

Date: Avril 2021

Question n°1 – Lorsqu'un nouveau Conseiller remplit son profil et demande un contrat avec un AG, nous remarquons que les résultats de la vérification du crédit et des antécédents criminels sont téléchargés dans son profil, mais que le statut de ces éléments reste en suspens pendant quelques semaines. Savez-vous combien de temps il faut pour que le statut soit mis à jour et affiche 'Succès' ?

Réponse – Merci de bien vouloir nous fournir un exemple de ce problème dans un ticket Jira pour nous aider à approfondir nos recherches. Cela pourrait avoir un rapport avec les différents flux qu'APEXA reçoit d'Equifax et de myBackCheck - où les résultats sont téléchargés dans le profil du Conseiller, mais le statut de ces éléments reste en suspens jusqu'à ce que nous recevions le prochain flux mis à jour.

Question n°2 – Combien de temps faut-il pour que les résultats des antécédents criminels soient téléchargés sur APEXA ?

Réponse – Les résultats des vérifications des antécédents criminels peuvent être disponibles dès un jour ouvrable en fonction des résultats. Le délai dépend cependant des scénarios. Si les résultats sont indiqués comme «En attente », le processus peut prendre plus de temps en fonction de la rapidité avec laquelle le conseiller prend action sur la demande. Nous ne pouvons ainsi pas fournir un échéancier exact.

Question n°3 – L'équipe APEXA peut-elle aider à organiser les aide-mémoires que les Assureurs fournissent aux AG ? Les aide-mémoires qui sont fournies ne correspondent pas toujours aux trousseaux contractuelles disponibles dans APEXA.

Réponse – Nous comprenons l'importance des aide-mémoires. APEXA demande aux Assureurs de les produire pendant la phase d'implémentation et de les mettre à la disposition de leurs partenaires AG. Les Assureurs étant les plus familiers avec leurs processus et les versions à jour de leurs ententes, nous leur avons demandé de prendre en charge la gestion des aide-mémoires. Nous reviendrons sur cette question avec nos partenaires Assureurs lors des prochaines réunions des comités de gouvernance et opérationnels ayant lieu tous les trimestres.

Question n°4 – L'équipe APEXA prévoit-t-elle de créer des vidéos de formation destinées aux Conseillers ?

Réponse – Il s'agit certainement d'une initiative sur laquelle nous travaillons en interne. Nous travaillons sur des petits clips vidéo facile à assimiler auxquels les Conseillers pourront accéder via notre site Web. Nous tiendrons nos partenaires informés de l'avancement des vidéos et nous partagerons les liens dès que le contenu sera disponible.