



## Foire aux questions (FAQ)

Parcourez les sections ci-dessous pour trouver les réponses aux questions les plus fréquentes concernant Combined Assurances et la vente en ligne. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien de Combined Assurances :

### Équipe de soutien de Combined Assurances

BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com

1-866-619-2554

Version du document : Septembre 2025

### Table des matières

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Produits et avenants .....        | 2 |
| Soumission des propositions ..... | 2 |
| Signature électronique .....      | 4 |



## Produits et avenants

### Q 1. Est-ce que tous les produits de Combined Assurances sont sur Lia?

Non, Combined Assurances offre actuellement des produits d'assurance invalidité. Nous travaillons à l'ajout d'autres produits dans un futur rapproché.

#### Produits disponibles :

|                           |                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invalidité<br>(Simplifié) | ASE - Accident Simplement Essentiel                                                      |
|                           | MSE - Maladie Simplement Essentiel                                                       |
|                           | <b>Avenants :</b><br>Remboursement des primes à 100 %<br>Remboursement des primes à 50 % |

### Q 2. Où puis-je trouver des renseignements sur les produits et des formulaires?

Lorsque vous travaillez dans le flux de travail de CICA, visitez la page « Documents », située dans le menu latéral pour consulter les documents pour conseillers, tels que les guides de produits, les documents de tarification, les formulaires et les liens Web.

### Q 3. Comment puis-je identifier les exclusions et les limitations du produit?

Lorsque vous travaillez dans le flux de travail de CICA, cliquez sur « Documents », situé dans le menu latéral pour consulter les documents pour conseillers. Pour des détails sur les exclusions et les limitations, consultez les guides sur les produits et les guides de souscription.

## Soumission des propositions

### Q 4. Comment soumettre une proposition?

1. À partir de la page d'accueil, cliquez sur « Nouvelle proposition ».
2. Remplissez la page « Illustration » et cliquez sur « Continuer vers la proposition ».
3. Remplissez et vérifiez les pages de la proposition.
4. Sur la dernière page de la proposition, cliquez sur « SOUMETTRE LA PROPOSITION ».

### Q 5. Comment puis-je savoir si ma proposition a été soumise avec succès?

Après avoir cliqué sur « SOUMETTRE LA PROPOSITION », vous serez redirigé vers une page contenant un message de réussite. Votre proposition soumise avec succès apparaîtra également dans le tableau de bord des propositions soumises. Le numéro de police sera affiché dans le message de réussite et dans le tableau de bord des Propositions soumises.

Si votre proposition n'est pas soumise après avoir cliqué sur « SOUMETTRE LA PROPOSITION », vous serez redirigé vers une page contenant un message d'échec.

### Q 6. Ma progression est-elle enregistrée automatiquement?

Oui, votre progression est automatiquement sauvegardée lorsque vous êtes dans la proposition.

### Q 7. Comment accéder à une proposition sauvegardée sur laquelle j'ai déjà travaillé?

Cliquez sur « Propositions sauvegardées » dans le tableau de bord des propositions pour accéder aux propositions en cours.

### Q 8. Comment puis-je retrouver les propositions soumises?

Lorsque vous travaillez dans le flux de travail de CICA, cliquez sur le menu de gauche et sélectionnez « Propositions soumises » pour accéder aux propositions qui ont été soumises.

### Q 9. Pourquoi ne puis-je pas soumettre ma proposition?

Il se peut que Lia ne puisse pas soumettre une proposition dans les situations suivantes :

- **Informations sur le signataire manquantes :** Sur la page « Réviser et soumettre » de la proposition, vérifiez que les signataires ont été configurés correctement.
- **Informations manquantes :** Il se peut que des informations manquantes soient requises avant la soumission. Sur la page « Réviser et soumettre » de la proposition, cliquez sur « Vérifier les erreurs » pour déterminer si des informations manquent sur certaines pages. Cela sera indiqué par un X rouge par rapport à un crochet vert.
- **Pas d'accès à Internet :** Veuillez-vous assurer que votre appareil est connecté à Internet et que la connexion Internet fonctionne. Si vous n'arrivez toujours pas à envoyer votre proposition, vérifiez les paramètres de votre pare-feu pour vous assurer qu'ils ne bloquent pas Lia.

- **Temps d'attente :** L'envoi d'une proposition devrait prendre moins de 60 secondes. Cependant, Lia peut avoir besoin de plus de temps selon votre vitesse Internet. Si le processus de proposition prend plus de cinq minutes, veuillez communiquer avec le bureau de soutien technique de Combined Assurances (1 855 853-6040).
- **Informations de profil obsolètes :** Lorsque vous soumettez votre proposition, Lia vérifie les détails de votre profil avant d'envoyer la proposition. Veuillez-vous assurer que les informations de profil importantes, telles que votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et votre code agent, sont valides et à jour.
- **Permissions du compte :** Combined Assurances se réserve le droit de contrôler les permissions de « soumettre une proposition » d'un utilisateur. Pour soumettre une proposition, les utilisateurs doivent avoir un compte Combined Assurances valide et actif. Votre agent général peut également demander à Combined Assurances de désactiver la permission de soumettre une proposition sur votre compte.

## Signature électronique

### Q 10. Comment fonctionne le processus de signature électronique?

Sur la page « Réviser et soumettre », remplissez la section « Liste des signataires » : Fournissez les informations pour chaque signataire applicable (une adresse courriel est requise pour chaque signataire).

1. Chaque signataire recevra un courriel contenant les instructions relatives à la signature du document par l'entremise de DocuSign une fois la proposition soumise.
2. Une fois que tous les signataires auront confirmé leur signature, le document final sera envoyé directement à Combined Assurances, ainsi qu'une copie au conseiller.

### Q 11. Une adresse électronique est-elle nécessaire pour effectuer le processus de signature électronique?

Oui, une adresse électronique est requise pour chaque signataire électronique.

**Q 12. Que se passe-t-il si les signataires partagent la même adresse électronique lorsqu'ils utilisent le processus de signature électronique?**

Malheureusement, les signataires ne peuvent pas partager la même adresse électronique.

**Q 13. Que se passe-t-il après la soumission d'une proposition?**

Une fois la proposition soumise sur LIA, deux mesures sont prises :

1. Flux de travail de signature électronique DocuSign.
2. Un courriel de confirmation et des documents (renseignements sur le produit et reçu de débit préautorisé) sont envoyés à la personne à assurer, au propriétaire ou au payeur.

**Q 14. Avez-vous une formation pour la fonction de signature électronique?**

Veuillez consulter ci-dessous le flux de travail de signature électronique de Combined Assurances. Combined Assurances a mis en œuvre le flux de travail de signature électronique DocuSign pour les produits Combined Assurances.

1. Agent/courtier – Agent/courtier reçoit le premier courriel de signature électronique. Une fois la signature électronique terminée, les documents sont envoyés à la personne à assurer ou au propriétaire pour une signature de niveau supérieur.
2. Personne à assurer ou propriétaire– Le titulaire ou la personne à assurer reçoit le courriel DocuSign pour la signature électronique une fois que l'agent ou le courtier a rempli la signature électronique.
3. Payeur – Si le payeur est une autre personne, le payeur recevra un courriel de signature électronique une fois que la personne à assurer ou le propriétaire aura rempli la signature électronique.

**Q 15. Puis-je utiliser la signature électronique avec n'importe quel appareil?**

La signature électronique est compatible avec les appareils dotés de capacités de navigation sur Internet, tels que les ordinateurs, les tablettes et les téléphones intelligents.

**Q 16. Dois-je envoyer des documents supplémentaires après avoir utilisé la signature électronique?**

Si vous souhaitez ajouter des documents justificatifs, envoyez les pièces jointes à [BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com](mailto:BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com). Si les documents contiennent des informations sensibles, protégez les fichiers par un mot de passe et envoyez le mot de passe dans un courriel distinct à la même adresse.

**Q 17. Peut-on avoir accès à une copie du formulaire signé?**

Une fois que tous les signataires ont confirmé leur signature, le conseiller recevra une copie du formulaire signé de DocuSign.