

Outil Sélection de formulaire – Dossiers à formulaires multiples – FAQ

Nombre de formulaires pouvant être regroupés dans un même dossier :

L'outil Sélection de formulaire permet de regrouper jusqu'à 5 formulaires du même secteur d'activité dans un seul dossier de signature électronique pour accélérer la signature du Client ou de la Cliente.

Certains formulaires d'assurance ne peuvent pas être regroupés; l'outil grisera ces formulaires si le regroupement n'est pas possible.

Comment y accéder?

Centrale Sun Life > Service au Client > Outil Sélection de formulaire pour signature électronique > Sélectionnez la langue > Sélectionnez le conseiller > Cliquez sur Suivant.

Y a-t-il des instructions spéciales pour les SPC?

Oui. Sélectionnez uniquement le code du conseiller ou de la conseillère, jamais le code de la SPC. Si vous avez un message d'erreur, déconnectez-vous, fermez votre navigateur et recommencez. Vous ne pouvez pas changer de conseiller ou de conseillère dans la même session.

Formulaires et bases

Puis-je ajouter le même formulaire deux fois?

Parfois. Si le bouton **Ajouter un autre** devient gris, vous ne pouvez l'ajouter qu'une seule fois.

Ai-je besoin d'un numéro de contrat pour commencer?

Vous en aurez besoin pour remplir les détails du formulaire, mais vous pouvez commencer par les coordonnées du Client ou de la Cliente. Pour une proposition de rente à constitution immédiate, de rente Superflex ou pour une

demande de CPG Max Sun Life, vous pouvez laisser le champ **Numéro de compte/contrat** vide.

Que faire si je dois interrompre le remplissage et y revenir plus tard?

Cliquez sur **Enregistrer le brouillon** pendant que vous remplissez un formulaire. Pour reprendre, trouvez le dossier approprié dans le Centre des signatures sous les dossiers « Brouillon ». En cliquant sur le dossier, vous reviendrez à la page des formulaires et renseignements sur la personne qui signe, où vous pourrez poursuivre le remplissage.

Note : Si votre dossier ne contenait qu'un seul formulaire, celui-ci s'ouvrira directement.

Méthodes de signature

Quelle est la différence entre la signature en personne et la signature à distance?

En personne : La personne signe directement avec vous en utilisant votre souris, stylet ou écran tactile.

À distance : La personne reçoit un courriel et signe au moment qui lui convient.

Puis-je demander des documents au Client ou à la Cliente?

Uniquement avec la signature à distance, au moyen de l'option **Demander pièce jointe**. La personne sera invitée à téléverser des documents après avoir signé. Une fois la signature terminée, vous devrez passer en revue les pièces jointes et cliquer sur **Compléter dossier**.

Documents supplémentaires et pièces jointes

Puis-je ajouter des documents supplémentaires (comme des spécimens de chèque ou des formulaires de consentement)?

Oui. Sur la page **Vérifier les renseignements du signataire**, sous le signataire approprié, cliquez sur **Documents complémentaires** et téléversez un fichier PDF ou JPG. La personne verra ces documents avant de signer.

Note : Si le ou les boutons pièce jointe/document supplémentaire ne s'affichent pas, cette fonctionnalité a été désactivée en raison de règles opérationnelles.

Centre des signatures

Que dois-je faire si j'ai demandé des pièces jointes au signataire?

Après que la personne a signé, allez au Centre des signatures > Ouvrez le dossier approprié > **Revoir pièces jointes** > **Afficher** le document
> **Continuer** > **Compléter dossier**

Comment trouver un dossier brouillon?

Dans le champ de recherche du Centre des signatures, effectuez une recherche par nom de Client ou Cliente, ou par numéro de compte.

Dépannage

Le message indique « Le formulaire sélectionné doit être transmis seul ».

Ce formulaire ne peut pas être regroupé. Créez un dossier distinct contenant uniquement ce formulaire ou retirez-le et envoyez les autres.

Je ne peux pas chercher de Client ou Cliente

La recherche de Client fonctionne uniquement pour les particuliers. Pour les comptes non individuels, tapez le nom manuellement.

J'ai obtenu une erreur de numéro de SPC

Déconnectez-vous, fermez votre navigateur et recommencez. Sélectionnez **uniquement le code du conseiller ou de la conseillère**.

Besoin d'aide?

Pour toute question sur l'outil Sélection de formulaire, contactez l'[équipe Expérience des conseillers](#).

Outil Sélection de formulaire – Dossiers à formulaires multiples – FAQ

Nombre de formulaires pouvant être regroupés dans un même dossier :

L'outil Sélection de formulaire permet de regrouper jusqu'à 5 formulaires du même secteur d'activité dans un seul dossier de signature électronique pour accélérer la signature du Client ou de la Cliente.

Certains formulaires d'assurance ne peuvent pas être regroupés; l'outil grisera ces formulaires si le regroupement n'est pas possible.

Comment y accéder?

Centrale Sun Life > Service au Client > Outil Sélection de formulaire pour signature électronique > Sélectionnez la langue > Sélectionnez le conseiller > Cliquez sur Suivant.

Y a-t-il des instructions spéciales pour les SPC?

Oui. Sélectionnez uniquement le code du conseiller ou de la conseillère, jamais le code de la SPC. Si vous avez un message d'erreur, déconnectez-vous, fermez votre navigateur et recommencez. Vous ne pouvez pas changer de conseiller ou de conseillère dans la même session.

Formulaires et bases

Puis-je ajouter le même formulaire deux fois?

Parfois. Si le bouton **Ajouter un autre** devient gris, vous ne pouvez l'ajouter qu'une seule fois.

Ai-je besoin d'un numéro de contrat pour commencer?

Vous en aurez besoin pour remplir les détails du formulaire, mais vous pouvez commencer par les coordonnées du Client ou de la Cliente. Pour une proposition de rente à constitution immédiate, de rente Superflex ou pour une

demande de CPG Max Sun Life, vous pouvez laisser le champ **Numéro de compte/contrat** vide.

Que faire si je dois interrompre le remplissage et y revenir plus tard?

Cliquez sur **Enregistrer le brouillon** pendant que vous remplissez un formulaire. Pour reprendre, trouvez le dossier approprié dans le Centre des signatures sous les dossiers « Brouillon ». En cliquant sur le dossier, vous reviendrez à la page des formulaires et renseignements sur la personne qui signe, où vous pourrez poursuivre le remplissage.

Note : Si votre dossier ne contenait qu'un seul formulaire, celui-ci s'ouvrira directement.

Méthodes de signature

Quelle est la différence entre la signature en personne et la signature à distance?

En personne : La personne signe directement avec vous en utilisant votre souris, stylet ou écran tactile.

À distance : La personne reçoit un courriel et signe au moment qui lui convient.

Puis-je demander des documents au Client ou à la Cliente?

Uniquement avec la signature à distance, au moyen de l'option **Demander pièce jointe**. La personne sera invitée à téléverser des documents après avoir signé. Une fois la signature terminée, vous devrez passer en revue les pièces jointes et cliquer sur **Compléter dossier**.

Documents supplémentaires et pièces jointes

Puis-je ajouter des documents supplémentaires (comme des spécimens de chèque ou des formulaires de consentement)?

Oui. Sur la page **Vérifier les renseignements du signataire**, sous le signataire approprié, cliquez sur **Documents complémentaires** et téléversez un fichier PDF ou JPG. La personne verra ces documents avant de signer.

Note : Si le ou les boutons pièce jointe/document supplémentaire ne s'affichent pas, cette fonctionnalité a été désactivée en raison de règles opérationnelles.

Centre des signatures

Que dois-je faire si j'ai demandé des pièces jointes au signataire?

Après que la personne a signé, allez au Centre des signatures > Ouvrez le dossier approprié > **Revoir pièces jointes** > **Afficher** le document
> **Continuer** > **Compléter dossier**

Comment trouver un dossier brouillon?

Dans le champ de recherche du Centre des signatures, effectuez une recherche par nom de Client ou Cliente, ou par numéro de compte.

Dépannage

Le message indique « Le formulaire sélectionné doit être transmis seul ».

Ce formulaire ne peut pas être regroupé. Créez un dossier distinct contenant uniquement ce formulaire ou retirez-le et envoyez les autres.

Je ne peux pas chercher de Client ou Cliente

La recherche de Client fonctionne uniquement pour les particuliers. Pour les comptes non individuels, tapez le nom manuellement.

J'ai obtenu une erreur de numéro de SPC

Déconnectez-vous, fermez votre navigateur et recommencez. Sélectionnez **uniquement le code du conseiller ou de la conseillère**.

Besoin d'aide?

Pour toute question sur l'outil Sélection de formulaire, contactez l'[équipe Expérience des conseillers](#).

