



## **Guide de référence du Centre des signatures**

### **RÉSUMÉ**

Ce guide de l'utilisateur présente l'outil Web Centre des signatures.

## Introduction

Le Centre des signatures est un outil Web accessible sur la TAC qui permet aux conseillers (et au personnel de soutien) de voir et de gérer l'état de la signature électronique pour les dossiers et les pièces jointes (s'il y a lieu). Un dossier de signature électronique comprend les documents produits à partir de la DPSV et envoyés au client et au conseiller pour qu'ils puissent les signer.

Les membres du personnel de soutien peuvent seulement accéder à un profil de conseiller à la fois (vue d'un seul conseiller). Pour changer de conseiller, sélectionnez le code S du conseiller dans le menu déroulant.

Cliquez sur un sujet dans la table des matières ci-dessous pour aller directement à la section qui s'y rapporte.

## Table des matières

Centre des signatures – ce que vous devez savoir .....	2
Avis par courriel.....	2
Tableau de bord.....	3
Renseignements.....	6
Comment faire.....	9
Pour obtenir de l'aide.....	10



## Centre des signatures – ce que vous devez savoir

- Le Centre des signatures affiche une vue Tableau de bord et une vue Renseignements. La vue **Tableau de bord** présente tous vos dossiers de signature électronique ainsi que l'état de chaque dossier. La vue **Renseignements** vous donne un aperçu d'un dossier en particulier ainsi que l'état pour chaque signataire.
- Les «signataires» sont les personnes (clients et conseillers) qui doivent signer le dossier.
- Vous recevez un courriel seulement lorsque vous devez signer un document, lorsque les documents signés sont prêts pour le téléchargement, lorsqu'un dossier est sur le point d'expirer et lorsque l'accès d'un client est suspendu (pour en savoir plus, voir Avis par courriel). Faites un suivi auprès des clients si un dossier est sur le point d'expirer ou si l'accès d'un client a été suspendu après plusieurs tentatives d'ouverture de session.
- Un total de 7 jours civils est accordé pour terminer le processus de signature. Le document signé est accessible pendant 60 jours et il est ensuite automatiquement retiré du système.

## Avis par courriel

Vous recevrez des avis par courriel seulement à la modification de l'état d'un dossier (lorsque vous devez signer le dossier, lorsque les documents signés sont prêts pour le téléchargement et lorsque le dossier est sur le point d'expirer). Si l'accès d'un client a été suspendu, le conseiller devra déverrouiller le dossier, ce qui enverra un courriel au client concernant le déverrouillage du dossier. Nous avons limité à quatre le nombre de courriels envoyés pour éviter de surcharger les boîtes de réception à mesure que l'état d'un dossier est modifié. Prenez l'habitude de vérifier le Centre des signatures tous les jours afin de gérer vos dossiers de signature électronique.

Vous ne recevrez pas de courriel si un dossier expire, si un client a refusé de signer un document, si un client a abandonné le processus ou si un client a téléchargé les pièces jointes qui lui ont été demandées (voir ci-dessous pour en savoir plus sur chaque état). Il sera important d'accéder au Centre des signatures pour passer en revue les états au moins une fois par jour, car il se peut que vous deviez prendre certaines mesures.

## Tableau de bord

La vue Tableau de bord du Centre des signatures affiche tous vos dossiers de signature électronique ainsi que leur état en ce qui a trait au processus de signature (état du dossier). Un trombone s'affichera dans la colonne du type de dossier lorsque les pièces jointes auront été demandées. Il est important de vérifier les pièces jointes quand vous voyez ce trombone, car vous ne recevrez pas un avis à la réception des pièces jointes. Vous pouvez cliquer sur les états qui sont en gras et une liste des dossiers de signature associés à l'état choisi s'affichera. Pour afficher l'état de la signature de chaque signataire associé à un dossier, sélectionnez le dossier en cliquant sur le nom du client pour voir l'écran

**Renseignements.** Vous pouvez filtrer les dossiers de signature électronique selon leur état. Vous pouvez aussi trier la liste des dossiers en cliquant sur l'en-tête (nom/type de dossier/date d'envoi/date d'expiration). Si vous voyez un crochet vert à la droite de l'état d'un dossier, c'est parce que le conseiller a **Traité** le dossier (reportez-vous à la section Renseignements).

### Centre des signatures

Conseiller attitré: **John Advisor**

Tous les dossiers	<b>68</b>	En cours	3	Terminé	12	Annulé	2	Expiré	51
Verrouillé	0	Expiration imminente	0	Abandonné	0	Refusé	0		

Nom ▼	Genre de dossier ▼	# Nombre de signataires	Date d'envoi ▼	Date d'expiration ▼	État du dossier
Jane Smith	Nouveau compte 	2	03 Jan 2019	08 Jan 2019	En cours
Claude Noir	Nouveau compte 	2	03 Jan 2019	08 Jan 2019	Terminé

État de la signature	Signification et mesures à prendre
<b>Tous les dossiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste de tous les dossiers de signature électronique.</li> </ul>
<b>En attente de signatures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des dossiers de signature électronique en attente de signatures (client ou conseiller) et en attente des pièces jointes demandées (s'il y a lieu).</li> <li>Cliquez sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>, voir l'état pour chacun des signataires et revoir et approuver les pièces jointes (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – État de la signature</a>).</li> </ul>
<b>Terminé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des dossiers de signature électronique qui sont terminés. Une copie des documents remplis est envoyée automatiquement au Courtier (siège social).</li> <li>Un courriel est envoyé aux signataires indiquant que le processus de signature est terminé et que le document peut être téléchargé (ou imprimé) en cliquant sur le lien dans le courriel. Vous pouvez également télécharger (ou imprimer) le document dans le Centre des signatures. Il suffit de cliquer sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et cliquer ensuite sur <b>Voir/imprimer le dossier</b>. S'il y a lieu, cliquez sur <b>Télécharger pièces jointes</b> (il est possible que le document ne puisse être visualisé sur un iPad).</li> <li>Les signataires ont 60 jours civils pour télécharger (ou imprimer) une copie du document.</li> </ul>
<b>Expiration imminente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des dossiers de signature électronique qui expireront dans 93 heures ou moins (songez à communiquer directement avec le Client).</li> <li>Deux jours après le début du processus de signature, un courriel est envoyé automatiquement aux signataires qui n'ont pas encore signé le document (y compris le conseiller).</li> <li>Cliquez sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et voir l'état pour chacun des signataires (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – État de la signature</a>).</li> </ul>
<b>Expiré</b> (Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des dossiers de signature électronique qui n'ont pas été traités dans le délai prévu. Les dossiers de signature électronique expirent à 23 h 59 TMG le septième jour civil.</li> <li>Lorsque le dossier expire, le processus est terminé. Les signatures des autres signataires, s'il y en a, ne sont plus valides (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – Expiré</a>).</li> </ul>

## Guide de référence du Centre des signatures

<b>Verrouillé</b> <b>(Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un signataire a essayé plus de trois fois d'entrer le code d'accès fourni dans le message texte SMS.</li> <li>• Cliquez sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et voir l'état pour chacun des signataires (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – Verrouillé</a>).</li> </ul>
<b>Refusé</b> <b>(Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un signataire a refusé de signer le dossier.</li> <li>• Cliquez sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et voir l'état pour chacun des signataires (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – Refusé</a>).</li> </ul>
<b>Abandonné</b> <b>(Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un signataire décide de ne pas consentir à la signature électronique du document.</li> <li>• Lorsqu'un signataire signifie son abandon, le processus de signature prend fin.</li> <li>• Cliquez sur le dossier de signature électronique pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et voir l'état pour chacun des signataires (pour en savoir plus, consultez la section <a href="#">Renseignements – Abandonné</a>).</li> </ul>
<b>Annulé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des dossiers de signature électronique annulés.</li> <li>• Pour annuler un dossier, cliquez sur le dossier pour afficher l'écran <b>Renseignements</b> et cliquez sur <b>Annuler le dossier</b>. Il n'est pas possible d'annuler le dossier si un signataire a déjà signé les documents.</li> </ul>

## Renseignements

Lorsque vous sélectionnez un dossier de signature électronique (vous cliquez sur le nom du client) dans la vue **Tableau de bord**, l'écran **Renseignements**. La vue **Renseignements** vous donne un aperçu d'un dossier en particulier ainsi que l'état de chaque signataire. Cette vue affiche le **Nome**, le **Rôle**, le **Numéro d'appareil mobile** (modifiable), l'**Adresse courriel** (modifiable pour le client), l'**État pour la signature** et les **Mesures à prendre**, s'il y a lieu. Elle affiche aussi le **Genre de dossier**, la **Date d'expiration**, l'**État du dossier** et le **Numéro du compte/contrat**. Dans cette vue, vous pouvez **Voir/imprimer le dossier**, **Télécharger les pièces jointes** (seulement lorsque toutes les signatures ont été recueillies, après quoi le conseiller clique sur **Traité** pour indiquer qu'il a terminé le téléchargement, pièces jointes comprises, dans Salesforce) et aussi **Annuler le dossier** (seulement si aucune signature n'a été recueillie).

État de la signature	Signification et mesures à prendre																														
<p><b>Non signé</b></p>	<p>Le signataire n'a pas encore signé le dossier.</p> <div data-bbox="423 810 1521 1192" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Renseignements <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> Traité ⓘ</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Genre de dossier</td> <td style="width: 33%;">Date d'expiration</td> <td style="width: 33%;">État du dossier</td> </tr> <tr> <td><b>New Account</b></td> <td><b>08 Jan 2019</b></td> <td><b>En cours</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Numéro du compte/contrat</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>AAF5446-1</b></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Rôle</th> <th>Numéro d'appareil mobile</th> <th>Adresse courriel</th> <th>État pour la signature</th> <th>Mesures à prendre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jane Smith</td> <td>Propriétaire</td> <td>519-555-5555 </td> <td>janesmith@yahoo.com</td> <td>Non Signé</td> <td> Envoyer le courriel de nouveau</td> </tr> <tr> <td>John Advisor</td> <td>Conseiller</td> <td>--</td> <td>masked.data@sunlife.com</td> <td>Non Signé</td> <td> Envoyer le courriel de nouveau</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="Annuler le dossier"/> <input type="button" value="Revoir pièces jointes"/> </p> </div>	Genre de dossier	Date d'expiration	État du dossier	<b>New Account</b>	<b>08 Jan 2019</b>	<b>En cours</b>	Numéro du compte/contrat			<b>AAF5446-1</b>			Nom	Rôle	Numéro d'appareil mobile	Adresse courriel	État pour la signature	Mesures à prendre	Jane Smith	Propriétaire	519-555-5555	janesmith@yahoo.com	Non Signé	Envoyer le courriel de nouveau	John Advisor	Conseiller	--	masked.data@sunlife.com	Non Signé	Envoyer le courriel de nouveau
Genre de dossier	Date d'expiration	État du dossier																													
<b>New Account</b>	<b>08 Jan 2019</b>	<b>En cours</b>																													
Numéro du compte/contrat																															
<b>AAF5446-1</b>																															
Nom	Rôle	Numéro d'appareil mobile	Adresse courriel	État pour la signature	Mesures à prendre																										
Jane Smith	Propriétaire	519-555-5555	janesmith@yahoo.com	Non Signé	Envoyer le courriel de nouveau																										
John Advisor	Conseiller	--	masked.data@sunlife.com	Non Signé	Envoyer le courriel de nouveau																										
<p><b>Signé</b></p>	<p>Le signataire a signé le dossier.</p> <div data-bbox="423 1262 1521 1656" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Renseignements <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> Traité ⓘ</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Genre de dossier</td> <td style="width: 33%;">Date d'expiration</td> <td style="width: 33%;">État du dossier</td> </tr> <tr> <td><b>New Account</b></td> <td><b>08 Jan 2019</b></td> <td><b>Terminé</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Numéro du compte/contrat</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>AAF5446-1</b></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Rôle</th> <th>Numéro d'appareil mobile</th> <th>Adresse courriel</th> <th>État pour la signature</th> <th>Mesures à prendre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jane Smith</td> <td>Propriétaire</td> <td>519-555-5555 </td> <td>janesmith@yahoo.com</td> <td>Signé</td> <td> Envoyer le courriel de nouveau</td> </tr> <tr> <td>John Advisor</td> <td>Conseiller</td> <td>--</td> <td>masked.data@sunlife.com</td> <td>Signé</td> <td> Envoyer le courriel de nouveau</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="Annuler le dossier"/> <input type="button" value="Revoir pièces jointes"/> </p> </div>	Genre de dossier	Date d'expiration	État du dossier	<b>New Account</b>	<b>08 Jan 2019</b>	<b>Terminé</b>	Numéro du compte/contrat			<b>AAF5446-1</b>			Nom	Rôle	Numéro d'appareil mobile	Adresse courriel	État pour la signature	Mesures à prendre	Jane Smith	Propriétaire	519-555-5555	janesmith@yahoo.com	Signé	Envoyer le courriel de nouveau	John Advisor	Conseiller	--	masked.data@sunlife.com	Signé	Envoyer le courriel de nouveau
Genre de dossier	Date d'expiration	État du dossier																													
<b>New Account</b>	<b>08 Jan 2019</b>	<b>Terminé</b>																													
Numéro du compte/contrat																															
<b>AAF5446-1</b>																															
Nom	Rôle	Numéro d'appareil mobile	Adresse courriel	État pour la signature	Mesures à prendre																										
Jane Smith	Propriétaire	519-555-5555	janesmith@yahoo.com	Signé	Envoyer le courriel de nouveau																										
John Advisor	Conseiller	--	masked.data@sunlife.com	Signé	Envoyer le courriel de nouveau																										

État de la signature	Signification et mesures à prendre																										
<p><b>Verrouillé</b> (Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un signataire a essayé plus de trois fois d'entrer le code d'accès fourni dans le message texte SMS.</li> <li>Pour déverrouiller un dossier, cliquez sur <b>déverrouiller</b> (un message de confirmation s'affichera). Un courriel est envoyé automatiquement au signataire pour qu'il puisse signer ou télécharger le document. Aucun courriel ne sera envoyé aux autres signataires.</li> </ul> <div data-bbox="423 470 1523 852" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Details</p> <table border="1" data-bbox="423 548 1466 615"> <thead> <tr> <th>Package type</th> <th>Expiry date</th> <th>Package status</th> <th>Account/contract number</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KYC</td> <td>23 Jul 2018</td> <td>Locked out</td> <td>L123456-7</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="423 642 1455 835"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Role</th> <th>Mobile number</th> <th>Email address</th> <th>Signing status</th> <th>Actions</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chris Client</td> <td>Owner</td> <td>555-555-2222</td> <td>chrismclient@email.com</td> <td>Locked out</td> <td>Unlock</td> </tr> <tr> <td>Jaime Advisor, B. Comm, CFP</td> <td>Advisor</td> <td>555-555-0101</td> <td>jaime.advisor@sunlife.com</td> <td>Not signed</td> <td>Resend email</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Package type	Expiry date	Package status	Account/contract number	KYC	23 Jul 2018	Locked out	L123456-7	Name	Role	Mobile number	Email address	Signing status	Actions	Chris Client	Owner	555-555-2222	chrismclient@email.com	Locked out	Unlock	Jaime Advisor, B. Comm, CFP	Advisor	555-555-0101	jaime.advisor@sunlife.com	Not signed	Resend email
Package type	Expiry date	Package status	Account/contract number																								
KYC	23 Jul 2018	Locked out	L123456-7																								
Name	Role	Mobile number	Email address	Signing status	Actions																						
Chris Client	Owner	555-555-2222	chrismclient@email.com	Locked out	Unlock																						
Jaime Advisor, B. Comm, CFP	Advisor	555-555-0101	jaime.advisor@sunlife.com	Not signed	Resend email																						
<p><b>Refusé</b> (Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un signataire a refusé de signer le dossier.</li> <li>Pour afficher la raison donnée par le signataire, cliquez sur Refusé. S'il y a deux clients qui doivent signer le document, la raison ne paraîtra que pour le signataire qui a refusé de signer le document.</li> <li>Il faut d'abord déterminer le mode de signature :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Signature physique : Cliquez sur <b>Voir/imprimer le dossier</b> pour imprimer le document et obtenir la signature du client.</li> <li>Signature électronique : Retournez à la DPSV si vous devez apporter des changements, et cliquez sur Préparer paquet d'approbation pour envoyer la signature électronique.</li> </ul> </li> </ul>																										

## Guide de référence du Centre des signatures

État de la signature	Signification et mesures à prendre
<b>Abandonné</b> (Aucun courriel n'est envoyé pour cet état)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un signataire décide de ne pas consentir à la signature électronique du document.</li><li>• Pour afficher la raison fournie par le signataire, cliquez sur Abandonné. S'il y a deux clients qui doivent signer le document, la raison ne paraîtra que pour le signataire qui n'a pas consenti à la signature électronique.</li><li>• Lorsqu'un signataire signifie son abandon, le processus de signature électronique prend fin. Les signatures des autres signataires, s'il y en a, ne sont plus valides. Il faut d'abord déterminer le mode de signature :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Signature physique : Cliquez sur <b>Voir/imprimer le dossier</b> pour imprimer le document et obtenir la signature du client.</li><li>○ Signature électronique : Retournez à la DPSV si vous devez apporter des changements, et cliquez sur Préparer paquet d'approbation pour obtenir la signature électronique.</li></ul></li></ul>
<b>Expiré</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsque le dossier expire, le processus prend fin.</li><li>• Il faut d'abord déterminer le mode de signature :<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Signature physique</b> : Cliquez sur <b>Voir/imprimer le dossier</b> pour imprimer le document et obtenir la signature du client.</li><li>○ <b>Signature électronique</b> : Retournez à la DPSV et cliquez sur <b>Préparer paquet d'approbation</b> pour obtenir la <b>signature électronique</b>.</li></ul></li></ul>

## Comment faire

Questions	Mesures à prendre
<p><b>Comment changer l'adresse courriel d'un signataire?</b></p>	<p>Ce changement ne peut être apporté que pour les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>. À côté de l'<b>adresse courriel</b>, cliquez sur le <b>crayon</b>, entrez la nouvelle adresse courriel, puis cliquez sur <b>Terminé</b>. Un courriel est envoyé automatiquement à la nouvelle adresse courriel (les autres signataires ne recevront pas ce courriel).</li> <li>Chaque signataire doit avoir sa propre adresse courriel.</li> </ul>
<p><b>Comment changer le numéro d'appareil cellulaire d'un signataire?</b></p>	<p>Ce changement peut être apporté pour les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>.</li> <li>À côté du <b>Numéro d'appareil mobile</b> du signataire, cliquez sur le <b>crayon</b>, entrez le nouveau numéro d'appareil cellulaire et cliquez sur <b>Terminé</b>. Un courriel est envoyé automatiquement au signataire (les autres signataires ne recevront pas ce courriel). Lorsque le signataire clique sur l'hyperlien dans le courriel, un code d'accès lui est envoyé à son nouveau numéro de téléphone cellulaire.</li> <li>Chaque signataire doit avoir son propre numéro d'appareil cellulaire.</li> </ul>
<p><b>Comment envoyer de nouveau un courriel à un signataire?</b></p>	<p>Ce changement peut être apporté pour les clients et les conseillers.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>.</li> <li>Repérez le signataire et cliquez sur <b>Envoyer le courriel de nouveau</b>. Les autres signataires ne recevront pas ce courriel.</li> </ul>
<p><b>Comment envoyer de nouveau un code d'accès à un signataire?</b></p>	<p>Ce changement ne peut être apporté que pour les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>.</li> <li>Repérez le signataire et cliquez sur <b>Envoyer le courriel de nouveau</b>. Lorsque le signataire clique sur l'hyperlien dans le courriel, un <b>code d'accès</b> lui est envoyé sur son téléphone cellulaire. Les autres signataires ne recevront pas ce courriel.</li> </ul>

## Guide de référence du Centre des signatures

<b>Comment télécharger ou voir un document rempli et signé?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>Voir/imprimer le dossier</b> pour afficher un fichier PDF du document signé par le client et le conseiller (il est possible que le document ne puisse pas être visualisé sur un iPad).</li> </ul>
---	--

Question	Mesures à prendre
<b>Comment annuler (ou arrêter) un dossier de signature électronique?</b>	<p>C'est possible seulement si personne n'a signé le document.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repérez le dossier de signature électronique dans le <b>Tableau de bord</b> (vous pouvez faire le tri par nom) et cliquez dessus pour afficher l'écran <b>Renseignements</b>.</li> <li>Cliquez sur <b>annuler le dossier</b>.</li> </ul>
<b>Comment puis-je savoir si le courriel du client a été retourné (erreur dans l'adresse courriel du client)?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas de non-distribution d'un courriel au client, l'équipe du siège social du Courtier envoie un avis par courriel au conseiller attiré par l'entremise de ServiceDirect. Suivez les instructions fournies dans le courriel.</li> </ul>

## Pour obtenir de l'aide

- Service à la clientèle des Opérations des fonds de placement**  
 Pour obtenir du soutien fonctionnel ou des renseignements d'ordre général sur la signature électronique des propositions/demandes et des formulaires relatifs aux FPG, appelez l'équipe du service à la clientèle au 1-844-374-1375.
- Service d'appui à la technologie des conseillers (SATC)**  
 Pour obtenir du soutien technique, appelez le Service d'appui à la technologie des conseillers au 1-800-800-4786 (options 1 et 6) (en français et en anglais)