

## INFORMATIONS IMPORTANTES



N°1

### Qu'est-ce qu'une télé-entrevue ?

Il s'agit d'une entrevue téléphonique enregistrée permettant d'obtenir, directement de la part du client, tous les renseignements relatifs au risque.



N°2

### À quel moment l'option de télé-entrevue est-elle disponible ?

L'option de l'entrevue téléphonique est disponible une fois que le questionnaire *Hyperjet* est rempli. Cela vous permet de transmettre le questionnaire *Express* à un représentant d'Humania.

Une fois que vous avez choisi cette option, il n'est plus possible de la changer.



N°3

### Dans quelles circonstances l'option de télé-entrevue est-elle un bon choix ?

- Lorsque vous avez plusieurs ventes à conclure, car elle vous permet de gagner du temps et de passer à une autre vente plus rapidement.
- Lorsque vous êtes personnellement lié au client et que vous ne désirez pas lui demander des renseignements médicaux personnels.
- Lorsque le client a un historique médical long et complexe ; l'entrevue téléphonique peut être avantageuse afin de mieux rassembler tous les renseignements.
- Lorsque le client est limité dans son temps ; ainsi, vous pouvez faire l'entretien téléphonique au moment le plus opportun.



N°4

### Quel est l'impact sur mes commissions ?

L'option de télé-entrevue réduira légèrement votre commission de première année pour les ventes d'assurances HuGO Vie. Toutefois, il n'y a pas d'impact sur les commissions pour HuGO Dettes et HuGO Maladies graves. Veuillez communiquer avec votre agent général pour des renseignements additionnels.



N°5

### Comment fonctionne la télé-entrevue ?

Un intervieweur qualifié appelle le client, s'identifie comme étant un représentant d'Humania Assurance et valide l'identification du client.

Le représentant posera plusieurs questions au client par rapport aux éléments suivants :

- Son historique médical et le nom de ses médecins ;
- La liste de ses médicaments ;
- Les renseignements sur son mode de vie ;
- Son historique familial (famille immédiate).

Les questions qui sont posées pendant l'entrevue téléphonique sont **identiques** à celles dans le questionnaire Express sur la plateforme HuGO.

L'entrevue durera entre 30 et 45 minutes. La durée variera selon l'historique de chaque client.

## INFORMATIONS IMPORTANTES



N°6

### Qu'arrive-t-il à la fin de l'entrevue ?

Lorsque l'entrevue est terminée, le client devra confirmer qu'il ou elle a répondu aux questions de façon complète et honnête. Un « oui » est requis comme réponse afin de compléter l'entrevue, ce qui constitue la signature vocale du client. La question ainsi que la réponse sont incluses et font également partie de la police.



N°7

### Quel genre d'information devrais-je mettre dans la partie « Rendez-vous » sur la plateforme HuGO ?

Ce champ est utilisé afin d'indiquer la plage horaire désirée par le client pour passer l'entrevue téléphonique. Le « Meilleur moment » (matin, après-midi, soir) signifie la préférence durant les jours de semaine.

Il faut également inscrire les détails quant aux moments où il est possible d'appeler le client (par exemple : disponible toute la journée les mercredis), ou lorsque ce n'est pas possible (par exemple : ne pas appeler avant 13 h).

Si – après plusieurs tentatives d'appels – Humania Assurance ne peut joindre le client dans la plage horaire désirée, le représentant tentera de communiquer avec lui en dehors de l'horaire demandé.



N°8

### Qu'arrive-t-il si Humania Assurance est dans l'incapacité de joindre le client ?

Si le client est dans l'impossibilité de répondre au moment de l'appel de l'intervieweur, ce dernier laissera un message sur la boîte vocale et tentera de le joindre à nouveau. Un numéro de rappel sera également mentionné dans le message, afin de permettre au client de rappeler l'intervieweur s'il le désire.

Si la situation persiste, nous aviserons le courtier afin d'obtenir son aide.



N°9

### Comment préparer mon client à l'entrevue téléphonique ?

Une fois la vente complétée sur la plateforme HuGO, un courriel détaillé est envoyé au client. Le courriel contient les renseignements nécessaires à une bonne préparation à l'entrevue, incluant des informations qui pourraient lui être demandées.