

COVID-19 Update – E-delivery for policy contracts

BMO Insurance is committed to the well-being of you, and your clients, during these challenging times. We continue to evolve and develop guidelines and practices to help you better serve your clients. Effective immediately and for the duration of the COVID-19 outbreak, we are pleased to offer a remote policy delivery process for individual life and critical illness policy contracts.

How it works

This process allows advisors and clients to meet in a Non-Face-to-Face environment to facilitate policy delivery. Once the policy is ready to be issued, the following will occur:

1. The MGA/National Account office will receive an email informing them that the policyowner will receive a link to the policy contract and related documents via Microsoft OneDrive.
 - The MGA/National Account office email will contain a copy of the Issue Case Status Report (ICSR), policy contract and related delivery requirements. It will NOT contain the insured's confidential medical disclosures.
 - The MGA/National Account office must then forward this email to the advisor and will instruct him/her to contact the policyowner and arrange a remote policy delivery. In order to protect their clients' private information, copies of the documents they receive should NOT be forwarded to the client.
2. The policyowner will receive a separate email with a link to access the policy documents along with a message that their advisor will contact them to review these documents.
 - A passcode will be sent to them in a separate email and when used with the link, will give them access to their policy contract, including their medical disclosures.
 - The policyowner can access these documents via the link for 45 days during which time they will be able to review and download copies.
 - Policyowners will need to sign and return the delivery documents to their advisor who can then return copies to BMO Insurance via their MGA/National Account office. MGAs/National Account office staff can email copies securely to: Insurance.individualnewbusiness@bmo.com.
3. Finally, a hard copy of the policy contract will be couriered to the MGA/National Account office at a later date, for delivery to the policyowner once social distancing restrictions have been lifted.

For policyowners who can't receive email we can arrange for paper delivery.

For further inquiries, please contact our New Business department by email (Insurance.individualnewbusiness@bmo.com) or phone (1-866-841-0783).

Have other questions?

Please visit bmo.com/insurance/advisor/covid-19/.

In this rapidly changing environment, it has never been more important to be connected with your local BMO Business Development Manager and Regional Office. They are up to date on these changes and ready to respond to your questions.

We also recommend email as the most efficient way to get in touch with us. The [Contact Us](#) page on the Insurance Advisor [site](#) provides department email addresses.

We trust you find these guidelines and practices helpful. We will continue to review them as often as necessary to ensure they are responsive to the situation. On behalf of everyone at BMO Insurance, please continue to take care of yourself and thank you for your patience as we respond to these challenging times.

Mise à jour sur la COVID-19 – Remise électronique des contrats d'assurance

BMO Assurance a votre bien-être et celui de vos clients à cœur en ces temps difficiles. Nous continuons d'actualiser et d'élaborer nos lignes directrices et nos pratiques pour vous aider à mieux servir vos clients. À compter d'aujourd'hui et pendant toute la pandémie de COVID-19, nous sommes heureux d'offrir un processus de remise de contrats d'assurance à distance pour les contrats de police individuelle d'assurance vie ou maladies graves.

Fonctionnement

Le processus permet aux conseillers et aux clients de se rencontrer à distance afin de faciliter la remise des polices. Lorsque la police sera prête à être émise, voici ce qui se passera :

1. L'agent général/Compte national recevra un courriel l'informant que le titulaire de la police obtiendra un lien lui permettant d'accéder au contrat d'assurance et aux documents connexes par l'intermédiaire de Microsoft OneDrive.
 - Le courriel de l'agent général/compte national contiendra une copie du rapport sur le statut d'une police émise, le contrat d'assurance et des exigences connexes relatives à la remise. Le message NE CONTIENDRA PAS les déclarations confidentielles relatives aux renseignements médicaux de la personne assurée.
 - L'agent général/compte national doit ensuite transmettre le courriel au conseiller et lui demander de communiquer avec le titulaire de la police et d'organiser une remise à distance. Aux fins de protection des renseignements personnels du client, les copies des documents que le conseiller reçoit NE DOIVENT PAS lui être transmises.
2. Le titulaire de la police recevra un courriel distinct contenant un lien lui permettant d'accéder aux documents de la police ainsi qu'un message indiquant que son conseiller communiquera avec lui pour les passer en revue.
 - Un code d'accès sera envoyé au titulaire de la police dans un courriel distinct et permettra à celui-ci, avec le lien, d'accéder à son contrat d'assurance, notamment à ses déclarations relatives aux renseignements médicaux.

- Le titulaire de la police peut accéder à ces documents au moyen du lien pendant 45 jours, période durant laquelle il pourra les passer en revue et les télécharger.
- Le titulaire de la police devra signer les documents relatifs à la remise et les retourner à son conseiller, qui pourra ensuite en retourner des copies à BMO Assurance par l'intermédiaire de son agent général/compte national. L'agent général/compte national peut envoyer des copies par courriel en toute sécurité à l'adresse Assurance.NouvelleAffaires@bmo.com.

3. Enfin, lorsque les mesures de distanciation sociale ne seront plus en vigueur, une copie papier du contrat d'assurance sera envoyée par service de messagerie à l'agent général/compte national afin qu'elle soit remise au titulaire de la police.

Si un titulaire de police ne peut pas recevoir de courriel, nous pouvons prendre des dispositions pour lui remettre des documents papier.

Pour toute autre question, veuillez communiquer avec l'équipe Nouvelles affaires par courriel (Assurance.NouvelleAffaires@bmo.com) ou par téléphone (1-866-841-0783).

Vous avez d'autres questions?

Veuillez consulter le site bmo.com/assurance/conseiller/covid-19/.

Dans l'environnement actuel en constante évolution, il n'a jamais été aussi important d'être en contact avec votre Directeur (trice) développement des affaires ainsi que votre bureau régional de BMO Assurance, constamment à jour au niveau de ces changements et en mesure de répondre à vos questions.

Nous vous recommandons également de communiquer avec nous par courriel. Il s'agit de la méthode la plus efficace. La page [Communiquez avec nous](#) du [site](#) destiné aux conseillers en assurance fournit les adresses courriel des différents services.

Nous espérons que vous trouverez ces lignes directrices et ces pratiques utiles. Afin de veiller à ce qu'ils tiennent compte de la situation, nous continuerons à les passer en revue aussi souvent que nécessaire. Au nom de tous les employés de BMO Assurance, nous vous prions de continuer à prendre soin de vous et vous remercions de votre patience alors que nous faisons face à cette période difficile.