

# A message from Distributor Relations & Learning

As we adapt to new ways of interacting and working, many of our normal tasks are taking longer to complete. While we work remotely from home offices, often in tandem with managing a household, or we rely on the skeleton staff keeping things moving from within our offices, we find ourselves needing to have patience with our normal processes and turnaround times. This issue is not unique to our business or our industry and we're extending that patience to our partners – and hope you will too. We find ourselves in a new, unchartered reality, and with that, we should have new expectations.

## **Expect delays on: tele-interviews**

Dynacare, the vendor who conducts tele-interviews for our e-applications, is currently experiencing a surge in business with the shift to non-face to face sales, which is impacting the speed which cases can be approved. Dynacare has trained additional staff and our underwriting team has stepped in to assist with conducting tele-interviews, ensuring timelines can continue to move forward and your cases can be processed. We are working closely with Dynacare and expect this to be a temporary situation with significant progress anticipated by the end of May.

## **Expect delays on: paper applications and policy issue**

Our offices are working with reduced staff and practicing social distancing while there. We're thankful for the team members who are keeping our business moving from within our walls, but keeping them safe also means delays throughout the entire process of paper applications – including delays in transportation of documents between our offices.

## **Alternative options: e-application and e-delivery**

Whenever possible, we encourage you to take advantage of paperless solutions. E-app and E-delivery streamline and simplify your business and are available on most Manulife insurance products. For e-delivery requirements and a tutorial, watch this [short how-to video](#), or visit the [Insurance Training Corner](#) for self-serve training materials for all E-Business processes.

Our goal is to make it easy to do business with us and be your partner of choice. Now more than ever, we're looking at ways to expedite our processes, fast-track your cases, and ensure non-face-to-face new business guidelines fit a greater need. We're constantly updating the [Doing business during COVID-19](#)

resource centre to keep you informed on how we're evolving business practices and managing underwriting during the coronavirus pandemic.

Kathy Schmidtke  
Director, Distributor Relations & Learning

## Un message de Relations avec les distributeurs et formation



Nous nous adaptons à de nouvelles façons d'interagir et de travailler. Forcément, bon nombre de nos tâches habituelles prennent plus de temps à accomplir. Nous travaillons à distance de notre domicile, souvent en jonglant aussi avec la gestion d'une maisonnée. Ou encore nous comptons sur le maigre personnel qui assure la poursuite de nos activités depuis nos bureaux. Bref, nous devons nous armer de patience si l'on repense à nos processus et délais de traitement normaux. Ce problème n'est pas propre à notre entreprise ou à notre secteur; nous faisons preuve de la même patience envers nos partenaires – et nous espérons que vous ferez pareil. Nous nous retrouvons en territoire inconnu et cette nouvelle réalité nous demande de revoir nos attentes.

### Prévoyez des retards en ce qui concerne : les entretiens téléphoniques

Dynacare, le fournisseur responsable des entretiens téléphoniques pour nos applications électroniques, connaît actuellement une forte augmentation de ses activités avec le passage aux ventes sans rencontre en personne, ce qui ralentit l'approbation des demandes. Dynacare a formé du personnel supplémentaire et notre équipe de la tarification est intervenue pour aider à mener les entretiens et faire en sorte que le traitement des dossiers se poursuive. Nous collaborons de près avec Dynacare, et nous nous attendons à ce que cette situation soit temporaire et s'améliore grandement d'ici la fin du mois de mai.

### Prévoyez des retards en ce qui concerne : les demandes papier et l'établissement des contrats

Nos bureaux opèrent avec un effectif réduit, qui appliquent les mesures de distanciation sociale. Nous sommes reconnaissants envers les membres de l'équipe qui continuent de faire rouler les affaires depuis nos locaux, mais les garder en sécurité signifie aussi de composer avec des retards tout au long du processus de traitement des demandes papier – y compris au cours du transport des documents entre nos bureaux.

## Autres options : propositions électroniques et service d'envoi électronique

Dans la mesure du possible, nous vous encourageons à tirer parti des solutions en ligne. Les propositions électroniques et le service d'envoi électronique simplifient vos activités et sont offerts pour la plupart des produits d'assurance de Manuvie. Pour connaître les exigences en matière d'envoi électronique et accéder à un tutoriel, regardez cette [courte vidéo explicative](#). Si vous cherchez du matériel de formation en libre-service sur les différents processus d'affaires en ligne, visitez le [Coin de formation sur l'assurance](#).

Notre objectif est qu'il soit facile de faire affaire avec nous et d'être votre partenaire de choix. Maintenant plus que jamais, nous cherchons des moyens d'accélérer nos processus, de traiter rapidement vos dossiers et de nous assurer que les lignes directrices pour les affaires nouvelles sans rencontre avec le client répondent à un besoin accru. Nous actualisons constamment le centre de ressources [Faire des affaires pendant la pandémie de COVID-19](#) pour vous tenir au courant de l'évolution de nos pratiques commerciales et de la gestion de la tarification pendant la pandémie.

Kathy Schmidtke

Directrice principale, Relations avec les distributeurs et formation