

# A message from Distributor Relations & Learning



As the situation surrounding the coronavirus continues to evolve, we remain focused on ensuring we're able to continue delivering critical services and solutions to our customers.

To help keep your business moving to support your clients, we've summarized short-term changes we're making to prioritize critical new business and underwriting work and make it easier to work remotely with your clients. We'll continue to revise our processes as needed to best support you.

## Highlights:

- Please use electronic solutions and take advantage of self-serve resources available on Repsource, such as New Business Notifications (NBN), My Clients, and our [Training Corner](#). See additional tips [here](#).
- We remain focused on meeting our customers' needs and will review each case to **prioritize essential and critical work**. There will not be any special handling, urgent requests or priority service during this time. We've also temporarily suspended preferential treatment for Elite inquiries until further notice.
- Due to the strain on the medical community at this time, we may not receive timely updates on doctor's reports and other medical testing. Dynacare has suspended paramedical services and medical testing will generally not be available for new business. While Exam One and other vendors may be offering face to face paramedical services, Manulife has advised them that we're temporarily discontinuing this service so that we can effectively support social distancing as requested by the Canadian and Provincial governments. We are reviewing our age and amount guidelines to provide temporary changes to testing limits. We will look at our pending business to determine if pre-arranged requirements as part of routine testing can be waived.

## Paper applications

We highly recommend using our E-Application now more than ever; during our current environment, you may experience delays if you submit paper applications. With E-Application, clients can sign their application electronically using DocuSign, eliminating the need for a wet signature. **Read more [here](#).**

If E-Application is not an option:

- We'll accept scanned paper applications from MGA and National Account back offices only, as they've been set up for secure email transmission for confidential information. It's critical that each page is scanned, *with all pages in the same direction*. If the scan does not come through clearly, we'll contact you directly. Send all scanned documents to [can\\_ind\\_life\\_new\\_business@manulife.com](mailto:can_ind_life_new_business@manulife.com)
- Send paper applications and cheques for temporary life insurance agreements (TLIAs) to Manulife head office for processing as per your usual process (direct or via your back office).

## Cheques

We cannot accept scanned cheques for new business; please courier them to us. Alternatively, we can set up banking information for TLIA and we'll draw the first premium. Please have the client complete the PAD form for this option (section 10 of the application).

## Underwriting

Paramedical companies are continuing to support tele-interviews and Attending Physician Statement (APS) requests at this time however, they have suspended paramedical services until further notice (blood/urine draws, ECG, etc.). We'll review applications with APS requests on a case-by-case basis.

## E-Delivery

At this time, our [E-Delivery parameters](#) and requirements have not changed, however we will move to 24-hour E-Delivery immediately. As a reminder, this means that upon receipt of the NBN confirming qualification of E-Delivery, please connect with your client right away to support them through the e-Signature process within the revised timeframe.

## ***Clients out of country***

Clients must be in Canada to accept the contract via E-Delivery. Any policies accepted outside of Canada will be cancelled.

## Paper contract delivery

Paper contracts must be sent via registered mail or courier to the policyowner. Once your client receives the documents, please ensure they understand them as well as what needs to be signed and returned to you, including the premium cheque and pre-authorized banking information if required.

## NEW - Interim processes to make it easier to do business remotely

We've adjusted processes where possible to make it easier to do business remotely.

- **Contracts:** If you would like to e-deliver a contract but didn't originally complete the E-Delivery section on the paper application, please call 1-877-626-8543 and we'll arrange it for you if it falls within our E-Delivery parameters and E-Delivery has been approved by your back office. Be prepared with the policy number, and each insured adult's email address and mobile number.
- **AML requirements:** If you're unable to meet with your customer face-to-face, you can use the dual method to verify his or her identity. Please refer to the Dual Method form NN1663 for acceptable documents using this method. Alternatively, you can complete the following form to initiate a credit report to verify your client's identity ([NN1679 - Client consent to verify identity using client credit file - life insurance](#)). You can complete this form using e-signature by searching the form number under 'Forms & Marketing Material' on Repsource, then select the yellow box with the red arrow for the Docusign version.
- **Post-issue delivery requirements:** You can send any client-signed documents, or as a scan or photo to [can\\_ind\\_life\\_new\\_business@manulife.com](mailto:can_ind_life_new_business@manulife.com)
- **Original documents:** We do not require originals of scanned documents, but please hold them for a minimum of 30 days in case we need to reach out in the event the quality is not good.

## Questions and support

For any questions (regular or large cases), please talk with your MGA or National Account back office new business contact or with your Case Coordinator.

## Keeping you informed

Visit our dedicated hub on [Advisor Portal](#) and [Repsource](#) (login required) for information about how to do business with Manulife during the coronavirus pandemic. We'll continue to update these pages regularly as the situation evolves to provide you with the most current information.

Kathy Schmidtke  
Director, Distributor Relations & Learning



Alors que la situation entourant le coronavirus évolue continuellement, nous déployons tous nos efforts afin de pouvoir continuer d'offrir des services et des solutions essentiels à nos clients.

Pour vous aider à garder votre entreprise sur la bonne voie et à soutenir vos clients, nous avons résumé les changements à court terme que nous apportons afin de donner la priorité aux affaires nouvelles et aux tâches de tarification essentielles et pour qu'il soit plus facile pour vous de travailler à distance avec vos clients. Nous continuerons de réviser nos processus au besoin pour mieux vous soutenir.

#### Faits saillants :

- Veuillez utiliser des solutions électroniques et tirer parti des ressources en libre-service accessibles dans Inforep, comme les notifications des Affaires nouvelles, Mes clients et nos [Coins de formation](#). Voir [d'autres conseils ici](#).
- Notre priorité demeure la satisfaction des besoins de nos clients; nous passerons en revue chaque dossier pour **établir l'ordre de priorité et les tâches essentielles**. Il n'y aura pas de traitements spéciaux, de demandes urgentes ou de services prioritaires pendant cette période. Nous avons aussi temporairement suspendu le traitement préférentiel des demandes de renseignements sur le programme Élite jusqu'à nouvel ordre.
- En raison des pressions que subit la communauté médicale à l'heure actuelle, il est possible que nous ne recevions pas en temps opportun les mises à jour des rapports des médecins et d'autres examens médicaux. Dynacare a suspendu les services paramédicaux; les services d'analyses médicales ne seront généralement pas offerts pour les affaires nouvelles. Bien qu'ExamOne et d'autres fournisseurs offrent des services médicaux en personne, Manuvie les a informés du fait que ces services sont temporairement interrompus afin que nous puissions favoriser efficacement l'éloignement social, comme demandé par le gouvernement canadien et les gouvernements provinciaux. Nous revoyons nos lignes directrices à l'égard de l'âge et du montant afin d'apporter des changements temporaires au plafond pour les analyses. Nous examinerons les dossiers en attente pour déterminer si les exigences préétablies dans le cadre des examens de routine peuvent être annulées.

#### Propositions papier

Maintenant plus que jamais, nous vous recommandons fortement d'utiliser la Proposition électronique; dans le contexte actuel, le traitement des propositions papier pourrait être retardé. Grâce à la Proposition électronique, les clients peuvent signer leur demande par voie électronique au moyen de DocuSign, ce qui élimine la nécessité d'une signature manuscrite. [Lire la suite](#).

S'il est impossible d'utiliser la Proposition électronique :

- Nous accepterons uniquement les demandes papier numérisées provenant des services administratifs d'une AGP ou d'un Compte national, car elles ont été configurées pour la transmission par courriel sécurisé de renseignements confidentiels. Il est essentiel que chaque page soit numérisée, *toutes les pages étant orientées dans la même direction*. Si la numérisation n'est pas claire, nous communiquerons

directement avec vous. Envoyez tous les documents numérisés à l'adresse [can\\_ind\\_life\\_new\\_business@manulife.com](mailto:can_ind_life_new_business@manulife.com).

- Envoyez les propositions papier et les chèques relatifs aux conventions d'assurance vie provisoire au siège social de Manuvie aux fins de traitement de la manière habituelle (directement ou par l'intermédiaire des services administratifs).

## Chèques

Nous ne pouvons pas accepter les chèques numérisés pour les affaires nouvelles; veuillez nous les faire parvenir par messagerie. Par ailleurs, nous pouvons établir des renseignements bancaires pour les conventions d'assurance vie provisoire et prélever le premier paiement de prime. Veuillez demander au client de remplir le formulaire de prélèvement (PAC) pour cette option (section 10 de la proposition).

## Tarifcation

Les sociétés paramédicales continuent de prendre à charge les demandes d'entrevues téléphoniques et de Déclaration du médecin traitant (DMT), mais elles ont suspendu les services paramédicaux jusqu'à nouvel ordre (prélèvements de sang ou d'urine, ECG, etc.). Nous examinerons au cas par cas les propositions comportant une DMT.

## Service d'envoi électronique

Pour l'instant, les [paramètres](#) et exigences liés au service d'envoi électronique n'ont pas changé; cependant, nous passons immédiatement au service d'envoi électronique 24 heures sur 24. À titre de rappel, cela signifie qu'à la réception des notifications des Affaires nouvelles confirmant l'admissibilité au service d'envoi électronique, vous devez communiquer immédiatement avec votre client pour l'aider tout au long du processus de signature électronique selon les délais révisés.

## ***Clients à l'étranger***

Les clients doivent être au Canada pour accepter le contrat au moyen du service d'envoi électronique. Tout contrat accepté à l'extérieur du Canada sera résilié.

## Envoi d'un contrat papier

Les contrats papier doivent être envoyés par courrier recommandé ou par service de messagerie au titulaire du contrat. Une fois que votre client aura reçu les documents, assurez-vous qu'il comprend bien le tout et qu'il sait ce qu'il doit signer et vous retourner, y compris le chèque de paiement de la prime et les renseignements bancaires préautorisés, le cas échéant.

**NOUVEAUX** processus provisoires pour vous faciliter la tâche

Dans la mesure du possible, nous avons adapté les processus afin qu'il soit plus facile de faire affaire à distance avec vos clients.

- **Contrats** : Si vous souhaitez livrer un contrat par voie électronique, mais que vous n'avez pas rempli la section sur le service d'envoi électronique dans la proposition papier, veuillez composer le 1 877 626-8543 et nous prendrons les dispositions pour que vous ayez accès à ce service si le contrat respecte les paramètres du service d'envoi électronique et si vos services administratifs ont approuvé l'envoi électronique. Ayez en main le numéro de contrat, ainsi que l'adresse de courriel et le numéro de cellulaire de tous les adultes assurés.
- **Exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LBA)** : Si vous ne pouvez rencontrer votre client en personne, vous pouvez utiliser l'Identification à deux niveaux pour vérifier son identité. Veuillez vous reporter au formulaire Identification à deux niveaux NN1663F pour savoir quels sont les documents acceptables en utilisant cette méthode. D'autre part, vous pouvez également remplir le formulaire ci-après pour créer un rapport de solvabilité afin de vérifier l'identité de votre client. ([NN1679F - Autorisation à l'utilisation du dossier de crédit pour vérifier l'identité du client](#)). Remplissez ce formulaire au moyen de la signature électronique : cherchez le numéro de formulaire sous « Formulaires et documents de marketing » dans InfoRep et sélectionnez l'encadré jaune comportant la flèche rouge pour la version DocuSign.
- **Exigences après l'établissement du contrat** : Vous pouvez envoyer à l'adresse [can\\_ind\\_life\\_new\\_business@manulife.com](mailto:can_ind_life_new_business@manulife.com) tout document signé par le client, numérisé ou pris en photo.
- **Documents originaux** : Nous n'exigeons pas les originaux de documents numérisés, mais veuillez les conserver pendant au moins 30 jours au cas où nous aurions besoin de communiquer avec vous si la qualité n'était pas bonne.

## Questions et soutien

Si vous avez des questions (contrats normaux ou de taille importante), veuillez communiquer avec les services administratifs de votre AGP ou des Comptes nationaux, ou avec votre coordonnateur de dossiers.

## Pour vous tenir au courant

Consultez la [page dédiée](#) dans le Portail des conseillers et [InfoRep](#) (ouverture de session requise) pour obtenir des renseignements sur la façon de faire affaire avec Manuvie pendant la pandémie de coronavirus. Nous continuerons de mettre à jour cette page régulièrement à mesure que la situation évolue pour vous fournir les renseignements les plus à jour.

Kathy Schmidtke

Directrice principale, Relations avec les distributeurs et formation