



## Lia : Foire aux questions



### Informations liées au système et au logiciel

	Question	Réponse
1	Qu'est-ce qu'est Lia?	Lia veut dire Logiciel intelligent d'assurance et est la nouvelle plateforme électronique de vente d'Assomption Vie. Lia vous permet de faire des illustrations et de soumettre des propositions d'assurance vie avec un seul et même outil et de travailler à partir de n'importe quel ordinateur ou tablette.
2	Comment puis-je installer Lia?	Pour télécharger Lia, rendez-vous à Lia.assomption.ca. Vous y trouverez également des instructions de téléchargement.
3	Est-ce que Lia fonctionne sur les ordinateurs Mac?	Oui. Lia fonctionne sur les ordinateurs et tablettes de Apple.
4	Est-ce que Lia fonctionne sur ma tablette électronique? Quels appareils sont compatibles?	Lia fonctionne avec la plupart des ordinateurs et avec les tablettes iPad et Android. Toute tablette avec 1 GB de RAM et un processeur Dual Core est compatible. Toutefois, les systèmes d'exploitation Windows XP et les versions antérieures ne sont plus compatibles.
5	Est-ce que je peux commencer à travailler sur mon ordinateur et terminer la proposition sur ma tablette?	Oui, grâce au nuage informatique. (voir questions 7 et 8).
6	Qu'est-ce que le nuage de propositions?	Le nuage informatique vous permet de sauver des propositions sur internet. Grâce à cette caractéristique, il est possible de transférer une proposition d'un ordinateur à une tablette électronique.
7	Comment puis-je travailler avec le nuage informatique?	Sélectionnez la proposition sauvegardée en cochant la case à gauche. Ensuite, sélectionner Télécharger les items sélectionnés. Pour télécharger sur votre appareil, allez dans l'onglet du nuage et cliquez sur Télécharger.
8	Mes renseignements sont-ils protégés?	Oui! Afin de protéger vos renseignements personnels, Assomption Vie emploie des pratiques de pointe en matière de sécurité. Tous les renseignements sensibles sont chiffrés et les comptes d'utilisateur, protégés par des mots de passe. En outre, les systèmes en ligne utilisés lors de la soumission des propositions sont sécurisés et certifiés.
9	Comment puis-je savoir si j'utilise la toute dernière version de Lia?	Cliquez sur l'onglet Paramètres, dans la section Version du système pour afficher votre version de Lia et la version la plus récente. Cliquez sur Télécharger pour installer la toute dernière version du logiciel.
10	Les mises à jour sont-elles obligatoires?	Oui, vous devez avoir la version la plus récente de la Lia afin de pouvoir soumettre votre

		proposition. Un message s'affichera lorsque Lia sera ouvert et vous indiquera si une mise à jour est nécessaire.
11	Est-ce que tous les produits d'Assomption Vie sont sur Lia?	Tous les produits figurent sur Lia, y compris les nouveaux produits et les produits mis à jour!
12	Où puis-je trouver des informations sur les produits ainsi que les formulaires?	Vous trouverez avec Lia tous les formulaires et documents sous l'onglet Documents. Cette information est aussi dans le Coin du représentant, sous Formulaires et propositions.
13	Qu'est-ce qu'Adobe AIR et devrais-je télécharger ses mises à jour ?	Adobe AIR est une plateforme d'exécution qui permet aux systèmes de fonctionner sur de multiples appareils. Les mises à jour d'Adobe AIR permettront à votre logiciel de fonctionner de façon efficace.
14	Comment puis-je obtenir davantage de détails sur les produits?	Cliquez sur Documents, en haut à droite de votre écran, puis cliquez sur Guide de produits. Vous pouvez également visiter <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a>
15	Est-ce que le formulaire Avis, déclaration et autorisation est le même pour tous les produits?	Oui, il a été mis à jour. Veuillez donc vous assurer que vous utilisez la plus récente version. Ce formulaire indispensable doit nous être envoyé une fois rempli et signé. Sans ce formulaire, votre proposition ne pourra être traitée. Le numéro de télécopieur et l'adresse courriel se trouvent dans la partie supérieure du formulaire. Vous pouvez également le générer dans Lia et en faire la signature électronique (voir section Signature électronique)

### **Informations liées au compte et au mot de passe**

	Question	Réponse
1	Est-ce que j'ai besoin d'un mot de passe/où puis-je obtenir mon mot de passe ?	Un mot de passe est effectivement requis. Votre mot de passe avec Lia est identique à celui que vous utilisez pour le Coin du représentant.
2	Il existe un accès demo?	Oui! Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont : lia.test Vous pouvez créer votre propre question de sécurité
3	Comment puis-je modifier mon mot de passe?	Rendez-vous au Coin du représentant <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> et accédez au système en entrant vos données actuelles. Cliquez ensuite sur Changer votre profil et sur Changer le mot de passe. Le nouveau mot de passe fonctionnera sur le Coin du représentant et sur Lia.
4	Mon nom d'utilisateur et mot de passe seront-ils sauvegardés pour ne pas avoir à les saisir lorsque j'ouvre une session?	Le nom d'utilisateur sera sauvegardé mais pour des raisons de sécurité, il vous sera demandé d'entrer votre mot de passe lorsque vous ouvrez une session. Dans la situation où vous n'avez pas sauvegardé votre nom d'utilisateur ou vous l'avez tout simplement oublié, allez à <a href="http://coindurep.ca">coindurep.ca</a> . Sur la page d'accueil sous la boîte d'ouverture de session <i>Login</i> , cliquez sur Oublié nom d'utilisateur? Entrez votre adresse courriel et le nom d'utilisateur vous sera envoyé.

5	Que se passe-t-il si j'e ne me rappelle pas de mon mot de passe ou de ma question de sécurité?	Allez à <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> Sur la page d'accueil, sous la boîte où vous ouvrez votre session <i>Login</i> , cliquez sur Oublié mot de passe? Entrez votre adresse courriel et votre mot de passe vous sera envoyé.
6	Si j'ai ouvert une session en utilisant ma question de sécurité, comment puis-je obtenir mon mot de passe?	Allez à <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> Sur la page d'accueil, sous la boîte où vous ouvrez votre session <i>Login</i> , cliquez sur Oublié mot de passe?. Entrez votre adresse de courriel et votre mot de passe vous sera envoyé.
7	Comment puis-je ouvrir une session avec mon compte?	Utilisez le même nom d'utilisateur et mot de passe que ceux du Coin du représentant.
8	Puis-je avoir plus d'un profil dans Lia?	Oui. Si vous possédez plusieurs profils Assomption Vie, vous pouvez ajouter des profils en cliquant sur le bouton Nouveau profil d'utilisateur de l'écran de connexion Lia. Vous devez être branché à l'Internet pour vous connecter à un profil pour la première fois.
9	Comment puis-je modifier mon nom d'utilisateur?	Vous ne pouvez pas modifier votre nom d'utilisateur.
10	Comment puis-je modifier les comptes d'utilisateur?	À partir de l'écran où vous ouvrez votre session Lia, sélectionnez le menu déroulant puis choisissez un profil d'utilisateur déjà créé.
11	Comment puis-je modifier la langue qui apparaît par défaut lorsque j'ouvre une session?	Vous pouvez sélectionner la langue qui apparaît par défaut sous Profil de l'utilisateur primaire dans la section Paramètres du menu principal.
12	Comment puis-je changer la langue sur le système?	Vous pouvez modifier la langue du système dans la page de connexion en haut à droite. Vous pouvez modifier la langue du système dans Lia n'importe quand en appuyant sur le bouton Fr ou En en haut à droite.
13	Autres que le français et l'anglais, est-ce qu'il y a d'autres langues disponibles?	L'affichage se fait actuellement dans les deux langues officielles : le français et l'anglais.
14	Comment puis-je connaître la langue dans laquelle la proposition a été soumise?	Les propositions sont envoyées de façon électronique dans la langue employée au moment de la soumission. Par exemple, si l'écran était réglé à l'anglais lorsque vous avez que vous avez soumis votre proposition, elle sera en anglais.
15	Comment puis-je obtenir mes rapports de production?	Ouvrez une session sur le Coin du représentant <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> avec le même nom d'utilisateur et mot de passe que ceux de Lia. Sous Liens Rapides, sélectionnez l'icône Rapports de production.
16	Où se trouve l'information au sujet de la commission? Comment vais-je obtenir ma commission?	Ouvrez une session sur le Coin du représentant <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> avec le même nom d'utilisateur et mot de passe que ceux de Lia, et sous Liens Rapides, appuyez sur Rémunération- Force de vente.

## Soumission de propositions

	Question	Réponse
1	Comment puis-je soumettre une proposition?	Premièrement, vous devez être connecté à Internet pour soumettre votre proposition. Sous l'onglet Sommaire de la proposition, suivez les étapes suivantes : Étape 1 Réviser la proposition, étape 2 les Signatures, formulaires et autres rappels, puis passez à l'étape 3, Soumettre la proposition.
2	Comment puis-je savoir si ma proposition a été soumise avec succès?	Vous recevrez un numéro de police à 6 chiffres par courriel si la proposition a été soumise avec succès. Vous pouvez également voir les propositions récemment soumises sous l'onglet Mes Propositions dans Lia.
3	Comment puis-je vérifier le statut d'une proposition?	Si vous ouvrez une session dans le Coin du représentant <a href="http://www.coindurep.ca">www.coindurep.ca</a> , sous le menu Liens Rapides à la droite de l'écran, vous pouvez consulter le statut de vos propositions sous l'onglet Nouvelles affaires.
4	Comment puis-je sauvegarder si je n'ai pas le temps de compléter une proposition?	A tout moment, vous pouvez cliquer sur le bouton Sauvegarder qui se trouve en haut à droite de l'écran. Votre proposition sera automatiquement sauvegardée sous Propositions sauvegardées dans la section Propositions soumises récemment. Vous pouvez travailler sur votre proposition que vous soyez connecté ou non à Internet.
5	Où puis-je trouver mes propositions soumises?	Vous pouvez trouver les propositions soumises dans les 72 dernières heures en cliquant sur Mes propositions dans la section Propositions soumises récemment. Pour visionner les propositions soumises il y a plus de 72 heures, ouvrez une session dans le Coin du représentant et cliquez sur Rapports – produits en ligne.
6	Comment puis-je consulter une proposition?	Pour ouvrir une proposition sur laquelle vous avez déjà travaillé, consultez la section Mes Propositions, sélectionnez votre proposition et cliquez sur Ouvrir.
7	Pourquoi suis-je incapable de soumettre ma proposition?	Il est possible que Lia ne puisse soumettre votre demande dans les cas suivants :  <b>i. Aucun accès Internet</b> : Veuillez vous assurer de brancher votre appareil à Internet et d'activer votre connexion. Si vous êtes toujours incapable de soumettre votre demande, vérifiez les options de votre pare-feu « firewall » et assurez-vous que celui-ci ne bloque pas les applications Lia.  <b>ii. Version du logiciel</b> : Le système ne vous permet pas de soumettre une proposition si vous utilisez une ancienne version de Lia. Assurez-vous d'avoir la plus récente version du logiciel avant de soumettre votre demande.

		<p><b>ii. Temps d'attente:</b> Moins de 60 secondes sont nécessaires pour soumettre une proposition. Toutefois, il est possible que le processus prenne plus de temps selon la vitesse de votre connexion Internet et la taille des fichiers joints à votre demande. Si le processus de soumission requiert plus de cinq minutes, veuillez communiquer avec le service de soutien technique d'Assomption Vie : 1-855-853-6040</p> <p><b>iv. Question de sécurité :</b> Lorsque vous ouvrez une session dans Lia après avoir répondu à votre question de sécurité, le système désactive automatiquement la fonction de soumission. Pour soumettre votre demande, vous devez d'abord entrer votre mot de passe.</p> <p><b>v. Profil désuet :</b> Lia vérifie vos renseignements de profil avant de soumettre votre demande. Assurez-vous que les renseignements importants, notamment le nom d'utilisateur, le mot de passe et le code d'agent sont valides et à jour.</p> <p><b>vi. Permissions liées au compte :</b> Assomption Vie se réserve le droit de modifier les permissions liées à un compte d'utilisateur, notamment la possibilité de soumettre une proposition. Pour soumettre une proposition, les utilisateurs doivent détenir un compte Assomption Vie valide et actif. Votre agent général peut demander à Assomption Vie de désactiver les permissions liées à votre compte.</p>
8	Pourquoi ai-je un message qu'il n'y pas de connexion Internet?	LIA ne peut pas communiquer avec Assomption Vie. Assurez-vous que votre protection pare-feu autorise LIA. Norton, McAfee, AVAST et AVG sont plus susceptibles de vous donner ce message de non connexion.
9	Pourquoi je ne vois pas mes propositions sauvegardées?	Lorsque vous ouvrez une session avec votre question de sécurité, les propositions sauvegardées ne sont visibles que pour 72 heures. Assurez-vous d'ouvrir une session avec votre nom d'utilisateur et mot de passe pour visualiser toutes vos propositions
10	Comment puis-je ajouter un avenant vie sur une police existante?	Cliquez sur le bouton <b>Ajout d'avenant vie</b> sous l'onglet Nouvelles propositions. Puis, assurez-vous d'avoir en main le numéro de police existante sur laquelle vous désirez ajouter cet avenant, puis remplir les champs demandés.

## Processus de signature électronique

	Question	Réponse
1	Comment fonctionne le processus de signature électronique en personne?	Lire attentivement le document qui décrit chaque étape : <a href="#">Processus de signature électronique en personne</a> .
2	Comment fonctionne le processus de signature électronique à distance (sans face-à-face)?	Lire attentivement le document qui décrit chaque étape : <a href="#">Processus de signature électronique à distance</a> .
3	Y a-t-il des limites pour utiliser la signature électronique, i.e.type de produit, capital assuré?	Aucune limite, ce processus de signature électronique est disponibles pour tous nos produits et pour des couvertures d'assurance allant jusqu'à 4 millions de dollars
4	Existe-il de la formation en ligne pour connaître avantage la signature électronique?	Oui, veuillez vous rendre à la section Vidéo sur notre site <a href="http://lia.assomption.ca">lia.assomption.ca</a>
5	Combien de personnes à assurer peut-il y avoir pour utiliser la signature électronique?	Un nombre de 3 personnes à assurer sur une même proposition est le nombre maximum permis pour utiliser le processus de signature électronique. Si vous avez plus de 3 personnes à assurer sur une même proposition, vous devrez obtenir les signatures sur la version papier du formulaire.
6	Comment se fait-il que je ne puisse pas utiliser la signature électronique?	Si vous avez plus de 3 personnes à assurer, la fonction de signature électronique sera désactivée. Vous devrez utiliser la version papier du formulaire de signatures disponible dans Lia ou sur notre <a href="http://coindurep.ca">coindurep.ca</a> .
7	Il est possible de signer avec n'importe quel appareil?	<p>Pour le processus signature électronique en personne, vous pouvez utiliser une tablette, un ordinateur à l'aide d'une souris ou tablette de signature USB.</p> <p>Pour le processus signature électronique sans face-à-face, vous pouvez utiliser une tablette, un ordinateur à l'aide d'une souris, une tablette de signature USB, ou votre téléphone intelligent.</p>
8	Puis-je utiliser la signature électronique en étant hors ligne ou connecté à Internet?	Vous devez être connecté à l'Internet pour utiliser le processus de signature électronique.
9	Est-ce qu'une adresse courriel est nécessaire pour utiliser la signature électronique?	<p>Pour le processus en personne, aucune adresse courriel n'est requise.</p> <p>Pour le processus sans face-à-face, une adresse courriel unique pour chaque signataire est requise.</p>
10	Qu'arrive-t-il si des signataires partagent la même adresse courriel lors du processus de signature pour une vente à distance?	Une adresse courriel unique par signataire est requise pour le processus de signature électronique sans face-à-face.
11	Qu'arrive-t-il si une signataire ne signe pas ou oublie de signer lors d'une signature pour une vente à distance?	Après 2 jours, si les signataires n'ont pas encore signé, vous recevrez un courriel vous en informant et vous demandant de faire un suivi avec eux.
12	Dois-je envoyer de la documentation additionnelle après avoir utilisé la signature électronique?	Non. Le formulaire signé est automatiquement envoyé à Assomption Vie.

13	Quel est le processus si j'ai un signataire qui peut signer en personne et un second qui peut seulement signer à distance sur une même proposition?	Pour une telle situation, nous vous recommandons d'utiliser le processus sans face-à-face pour tous les signataires.
14	Quand dois-je (courtier) signer?	Une fois que tous les signataires ont signé leur partie, vous recevrez un courriel avec un lien vous invitant à signer à votre tour.
15	Que dois-je faire si un signature me contacte car il dit ne pas avoir reçu le courriel d'invitation ou bien l'avoir supprimé?	Si vous n'avez pas encore soumis la proposition, vous pouvez retourner dans la section signature électronique dans Lia et entrer de nouveau les adresses courriel des signataires pour relancer le processus.  Si la proposition a été soumise, vous devrez communiquer avec notre équipe de soutien technique au numéro sans frais 1-855-853-6040 pour que l'on puisse envoyer les invitations courriel. Ou vous pouvez tout simplement utiliser la version papier.

16	Qu'arrive-t-il si un signataire clique sur le bouton <i>Opt Out</i> ?	Le processus sera arrêté pour tous les signataires. Veuillez la réponse à la question 15 ci-dessus pour la prochaine étape.
17	Est-ce qu'une copie du formulaire signé peut être téléchargé?	Oui, il peut être téléchargé une fois que tous les signataires ont signé incluant le courtier. Tous les signataires recevront un courriel avec lien pour le télécharger.
18	Pourquoi ne puis-je pas choisir Signer avec votre telephone mobile (bouton orange) lors du processus en personne?	Cette option n'était malheureusement pas disponible au moment du lancement.
19	Que dois-je (courtier) faire une fois que le formulaires de signature a été envoyé à Assomption Vie?	Vous devez retourner dans Lia pour soumettre la proposition.
20	Est-ce que la version papier du formulaire de signatures sera toujours disponible?	Effectivement, la version papier du formulaire existe encore. Il a même été révisé pour comprendre moins de pages, alors assurez-vous de télécharger la version la plus récente qui se trouve sur notre coindurep.ca.

Comment puis-je communiquer avec le service de soutien technique?	Par courriel : <a href="mailto:Lia@assomption.ca">Lia@assomption.ca</a> ou par téléphone : 1-855-853-6040
---	---