



Guide de démarrage rapide pour le portail des assurances

Version 1.1

18 janvier 2017

Introduction

Voici un guide de démarrage rapide pour les représentants d'assureur qui utilisent le portail de la FCNB (<https://portal.fcnb.ca>). Il explique la procédure pour créer un compte d'administrateur et ajouter d'autres utilisateurs, et il fournit un bref aperçu des principales fonctionnalités du portail qui sont habituellement utilisées par les représentants d'assureur.

Il existe trois types d'utilisateurs :

- L'**administrateur** qui peut créer des comptes d'utilisateur et approuver les demandes de parrainage;
- L'**approbateur** qui peut approuver les demandes de parrainage;
- L'**examineur** qui peut passer les demandes en revue lorsque l'assureur préfère diviser le processus d'examen en deux étapes.

L'assureur n'est pas tenu d'employer un examinateur, mais peut le faire s'il le désire.

Nous vous invitons à consulter la foire aux questions du portail de la FCNB (<http://fcnb.ca/portalfaq.html>) pour des instructions ou de plus amples renseignements.

Création d'un compte d'administrateur

Les comptes des administrateurs d'un assureur sont créés par le personnel des TI de la FCNB. Il suffit d'en faire la demande en envoyant un courriel à l'adresse support@fcnb.ca, en prenant soin d'y inclure les renseignements suivants :

- Le nom complet de l'administrateur désigné.
- L'adresse de courriel de l'administrateur désigné.
- La raison sociale de l'assureur parrain.
- Des précisions sur le type d'assureur, c.-à-d. s'il s'agit d'une compagnie d'assurance-vie, d'assurance autre que l'assurance-vie ou les deux.

Lorsque votre demande est traitée, l'administrateur désigné recevra un courriel comme celui-ci :

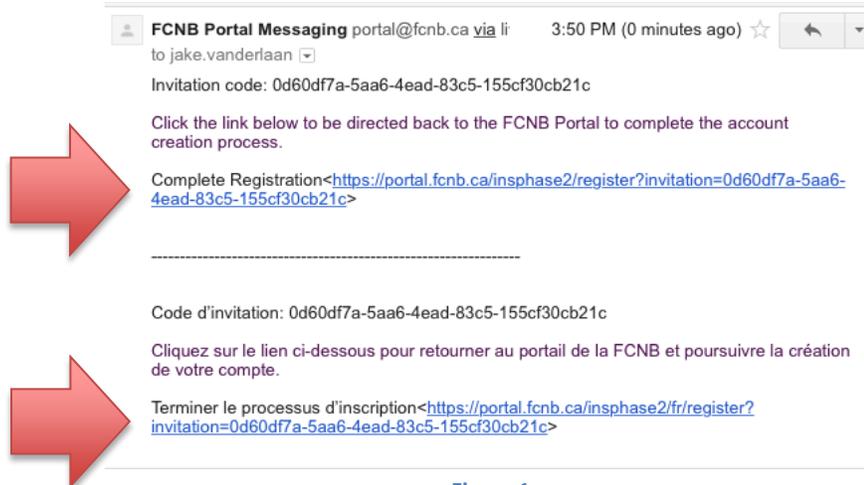


Figure 1

Il ou elle devra alors cliquer sur le lien dans le message en français ou en anglais pour lancer le processus de création d'un compte.

Votre navigateur Web ouvrira une nouvelle fenêtre affichant la page de création de compte du portail.

The image shows the FCNB website's account creation page. At the top left is the FCNB logo. At the top right is a language selector dropdown menu currently set to "Français". Below the header is a yellow banner with the text: "Veuillez créer un compte en fournissant les renseignements requis dans les champs de saisie." The main form area contains several fields: "Courrier électronique" with the value "jxbncfgx@sharklasers.com"; "Mot de passe" (password field); "Confirmer le mot de passe" (confirm password field); "Langue de préférence" (language preference dropdown menu set to "Français"); "Question de sécurité" (security question dropdown menu with the text "Quel est le nom de votre premier animal de compagnie?"); and "Réponse à la question de sécurité" (security question answer field). At the bottom of the form is a blue button labeled "S'inscrire".

Figure 2

Sur cette page, vous devez saisir un mot de passe et le confirmer, indiquer votre langue de préférence, et fournir une réponse à l'une des trois questions de sécurité qui se

trouvent dans le menu déroulant. Cliquez sur le bouton « S'inscrire » pour continuer. La page du profil d'utilisateur s'ouvrira à l'écran.

fcnb demo3

Gestion des dossiers de l'assureur Examen de l'entente de parrainage de l'assureur

Portail d'accueil de la FCNB / Profil

Profil

fcnb demo3

Profil

Changer le mot de passe

Le système de demande en ligne exige la collecte des renseignements personnels indiqués ci-après. Vous devez également indiquer le ou les types de comptes que vous souhaitez créer.

Vos données personnelles

Nom de l'organisme	Site Web
Test Life-Only Insurance Company	
Titre	Prénom *
	fcnb
Second prénom ou initiale	Nom de famille *
	demo3
Date de naissance (JJ/MM/AAAA) *	Sexe *
01/01/1956	Femme

Figure 3

Remplissez tous les champs obligatoires et cochez la case pour confirmer que vous acceptez les conditions d'utilisation du portail après en avoir pris connaissance (pour lire les conditions, cliquez sur le texte en bleu).

Type de compte

- Déclarant d'assurance (faire une demande de licence)
- Déclarant à titre de courtier ou d'associé en hypothèques (faire une demande de permis)
- Maison de courtage ou administrateur d'hypothèques (faire une demande de permis)
- Administrateur d'un organisme de l'extérieur
- Utilisateur autorisé d'un organisme de l'extérieur

J'accepte les conditions d'utilisation du portail. *

Mettre à jour

Figure 4

Sachez que le type de compte est prédéterminé. Ne sélectionnez pas d'autres types de compte à cette étape-ci. Cliquez sur le bouton « Mettre à jour » pour passer à l'étape suivante. Un message dans une boîte verte s'affichera à l'écran pour confirmer que la mise à jour est réussie.

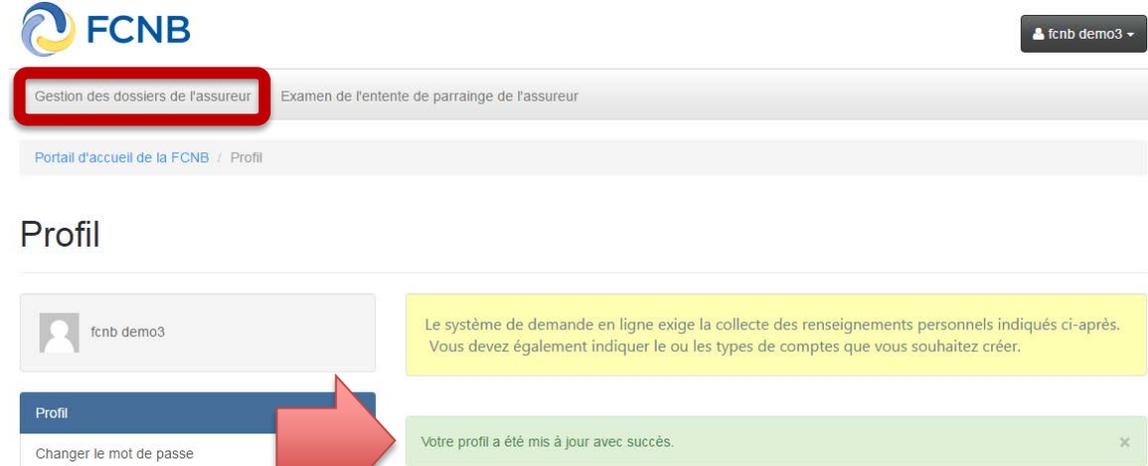


Figure 5

Instructions à l'intention de l'administrateur (mais pas à celle des approbateurs ni des examinateurs) : Cliquez maintenant sur l'onglet « Gestion des dossiers de l'assureur » qui se trouve dans la barre menu (en gris) dans la partie supérieur de l'écran, tel qu'il est illustré à la figure 5.

Gestion des dossiers de l'assureur

La page de gestion des dossiers de l'assureur s'ouvrira :

Gestion des dossiers de l'assureur

À partir de cette page de détails, vous pouvez administrer les renseignements sur l'assureur (le dossier de la personne-ressource principale et des agents de conformité, par exemple) ainsi que les utilisateurs qui ont pour tâche d'examiner ou d'approuver, au nom d'un assureur, les demandes de parrainage pour l'obtention d'une licence.

Cliquez sur le bouton « Modifier le dossier des utilisateurs » ou « Modifier le profil de l'assureur » pour modifier les renseignements à leur sujet, selon le cas.

Si un assureur donné ne figure pas dans la liste des compagnies d'assurance, communiquez avec l'administrateur du portail de l'assureur pour lui demander de vous ajouter à la liste des réviseurs ou des approuvateurs. Si vous ne savez pas quelle personne contacter, communiquez avec la FCNB par courriel ou par téléphone pour obtenir de l'aide.

Assureur ↑

ABC Insurers

Modifier le dossier
des utilisateurs

Modifier le profil de
l'assureur

Figure 6

Le nom de votre assureur devrait figurer dans la liste au bas de la page. Cliquez sur le bouton de modification du profil de l'assureur pour actualiser les renseignements contenus dans ce dossier. La page du profil de l'assureur s'ouvrira :

ABC Insurers

Chef de la direction

Prénom *	Nom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Téléphone *	Autre numéro de téléphone
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Courriel *	
<input type="text"/>	

Personne-ressource principale pour les questions financières

Prénom *	Nom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Figure 7

Veillez saisir toutes les informations requises dans les champs indiqués. Cliquez sur le bouton « Soumettre » au bas de la page lorsque vous avez terminé. Un message indiquant que la mise à jour a été réalisée s'affichera à l'écran.

Cliquez maintenant sur l'onglet « Gestion des dossiers de l'assureur » qui se trouve dans la barre menu (en gris) dans la partie supérieur de l'écran, et ensuite sur le bouton de modification de l'utilisateur qui se trouve à côté du bouton de modification du profil de l'assureur, tel qu'il est illustré à la figure 6. La page des utilisateurs désignés de l'assureur s'ouvrira à l'écran.

Voici une liste des utilisateurs de l'assureur.

Pour ajouter un utilisateur, il suffit de cliquer sur le bouton « Ajouter ». Pour modifier ou supprimer un utilisateur, cliquez sur le bouton correspondant à votre intention dans la colonne des options.

Il faut savoir qu'il existe trois types d'utilisateurs :

- **L'administrateur**, qui crée et gère les utilisateurs du portail pour le compte de l'assureur, ce qui comprend l'examen et l'approbation des demande de parrainage
- **L'approbateur**, qui examine et approuve les demandes de parrainage
- **Le réviseur**, qui procède à l'examen initial des demandes de parrainage

Vous pouvez avoir autant d'utilisateurs que vous voulez. Il convient de noter qu'il n'est pas nécessaire de compter un réviseur parmi les utilisateurs si votre processus interne de traitement des demandes de parrainage ne comprend pas une étape d'examen initial. Le réviseur, l'approbateur et l'administrateur peuvent retourner les demandes incomplètes ou erronées aux requérants aux fins de correction, ou bien soumettre les demandes à un autre assureur. Seuls l'approbateur et l'administrateur peuvent approuver une demande de parrainage.

Nom ↑	Rôle	Courriel	Options
fcbn demo3	Insurance Sponsorship Administrator	fcbndemo3@mailinator.com	Modifier Supprimer
John Smith	Insurance Sponsorship Administrator	jake.vanderlaan@unb.ca	Modifier Supprimer

Figure 8

Le contenu de la boîte jaune est une explication des différents types d'utilisateurs. Cliquez sur le bouton bleu « Ajouter » pour ajouter un nouvel utilisateur. À titre d'administrateur, vous aurez à fournir une adresse de courriel (et la confirmer) ainsi que préciser le type d'utilisateur. Lorsque vous avez terminé, le nom de l'utilisateur paraîtra à la page des utilisateurs. L'utilisateur recevra un message par courriel l'invitant à suivre un cheminement similaire à celui susmentionné afin qu'il puisse se servir du portail. Vous pouvez également modifier les renseignements sur les utilisateurs ou les supprimer.

Examen des demandes de parrainage

Une fois la configuration de son compte terminée, l'utilisateur désigné par l'assureur peut consulter les demandes de licence soumises à l'assureur. Cliquez sur l'onglet « Examen de l'entente de parrainage de l'assureur » qui se trouve dans la barre menu (en gris) pour ouvrir la prochaine page.

FCNB

Gestion des dossiers de l'assureur **Examen de l'entente de parrainage de l'assureur**

Portail d'accueil de la FCNB / Demandes de licence

Demandes de licence

Voici une liste des demandes de licence d'assurance dans lesquelles votre assureur est désigné en tant qu'assureur parrain du requérant. Veuillez prendre note des éléments suivants du portail qui vous aideront à mieux vous y retrouver dans la liste :

- Si vous êtes un réviseur ou un approbateur pour plusieurs assureurs, vous pouvez choisir d'afficher uniquement les demandes liées à un assureur particulier. Il suffit de choisir le nom de cet assureur parmi la liste des assureurs dans le menu déroulant.
- Vous pouvez trier le contenu d'une colonne en ordre ascendant en cliquant sur son en-tête. Pour trier le contenu en ordre descendant, cliquez à nouveau sur l'en-tête. Cela peut être utile lorsque vous voulez consulter toutes les demandes pour une catégorie de licence donnée sur la même page, par exemple, ou bien trier les demandes selon leur état de traitement actuel.
- Vous pouvez effectuer une recherche dans n'importe quel champ à l'aide de la zone de recherche qui se trouve à droite.
- Cliquez sur le lien dans la colonne des codes de transaction pour afficher la demande liée à ce code ou prendre des mesures à son égard.
- Pour passer à la page suivante ou à une autre page dans la liste, cliquez sur le sélectionneur de page qui se trouve au bas de l'écran.

Assureurs à afficher

Tous Recherche

Code de transaction ↑	Date de soumission initiale	Contact	Type de licence	Assureur parrain	État	Utilisateur désigné par l'assureur
160089728	03/10/2016	fcnb user1	Agent d'assurance vie (résident)	Test Life-Only Insurance Company	Demande soumise à l'assureur	
160089723	03/10/2016	Theresa Hughes	Agent d'assurance (autre que l'assurance vie) de catégorie II	Test Insurance Company - Theresa	L'assureur a besoin de plus amples renseignements du requérant	fcnb demo3
160089720	01/09/2016	fcnb user1	Agent d'assurance vie (résident)	Test Insurance Company - Theresa	Demande soumise à la FCNB	fcnb demo2
160089719	31/08/2016	fcnb user1	Agent d'assurance vie (résident)	Test Life-Only Insurance Company	Examen initial terminé	fcnb demo1
160089714	31/08/2016	fcnb user1	Agent d'assurance vie, maladie et accident (résident)	Test Insurance Company - Theresa	Demande de retrait de l'entente de parrainage pour cette demande	Theresa Hughes
160089713	14/09/2016	Theresa Hughes	Agent d'assurance vie (résident)	Test Insurance Company - Theresa	Demande de retrait de l'entente de parrainage pour cette licence	Theresa Hughes
160089711	25/08/2016	fcnb user1	Agent d'assurance vie (résident)	Test Insurance Company - Theresa	Demande rejetée par l'assureur	fcnb demo1

Figure 9

Les demandes de licences reçues par l'assureur figureront dans un tableau au bas de l'écran (voir la figure 9). Des instructions détaillées et des directives sont fournies dans une case en jaune à chaque page.

Pour ouvrir le dossier d'une demande donnée, cliquez sur le code de transaction de la demande. Il s'agit d'un lien hypertexte qui ouvrira la page permettant de consulter la demande de parrainage. La figure 10 illustre cette page en partie.

The screenshot shows a web form with the following elements:

- A dropdown menu labeled "Utilisateur désigné par l'assureur" with the value "fcbn demo1".
- A blue button labeled "Télécharger la demande".
- A section header "Introduction et sélection du type de licence".
- A text input field labeled "Code de transaction" containing "160089719".
- A text input field labeled "Nom du requérant *" containing "fcbn user1".
- A dropdown menu labeled "Type de licence visée par la demande" with the value "Agent d'assurance vie (résident)".

Figure 10

À partir de cette page, vous pourrez consulter la demande, en télécharger une copie ou sélectionner l'une des options parmi un choix d'actions. Vous pouvez ajouter des notes à la demande et sélectionner ou modifier l'utilisateur désigné chargé d'examiner ou d'approuver la demande. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton de sauvegarde pour sauvegarder vos modifications.

Vous pouvez également choisir les actions énumérées au bas de la page (figure 11) en cliquant sur le bouton indiqué.

Approuver : Cliquez sur ce bouton si vous désirez approuver la demande de parrainage (ou donner l'approbation initiale, dans le cas d'un examinateur).

De plus amples renseignements sont requis : Cliquez sur ce bouton si vous désirez obtenir d'autres renseignements au sujet du requérant, ou si le requérant n'a pas sélectionné le bon assureur parrain.

Rejeter la demande : Cliquez sur ce bouton si vous désirez rejeter la demande de parrainage. Quand une demande est rejetée, le requérant ne peut plus actualiser sa demande.

Dans le cas où le requérant n'aurait pas sélectionné le bon assureur parrain, il faut demander des renseignements supplémentaires et non rejeter la demande. Le requérant pourra ainsi modifier sa demande et sélectionner le bon assureur parrain.

Retour : Ce bouton vous permet de retourner à la liste des demandes.



Figure 11

Demande de renseignements supplémentaires

Si vous demandez des renseignements supplémentaires, le système vous amènera à la page suivante où vous pouvez préciser ce que vous attendez du requérant (comme fournir des informations additionnelles, corriger le nom de l'assureur parrain, ou télécharger des documents). Quand vous avez terminé, cliquez sur le bouton de confirmation. L'état de la demande de parrainage passera à « L'assureur nécessite des renseignements supplémentaires ». Le système enverra aussi un courriel au requérant l'informant que l'assureur requiert de plus amples renseignements. Le requérant ouvrira une session dans le portail et prendra connaissance des renseignements ou documents manquants, mettra sa demande à jour et la soumettra à nouveau.

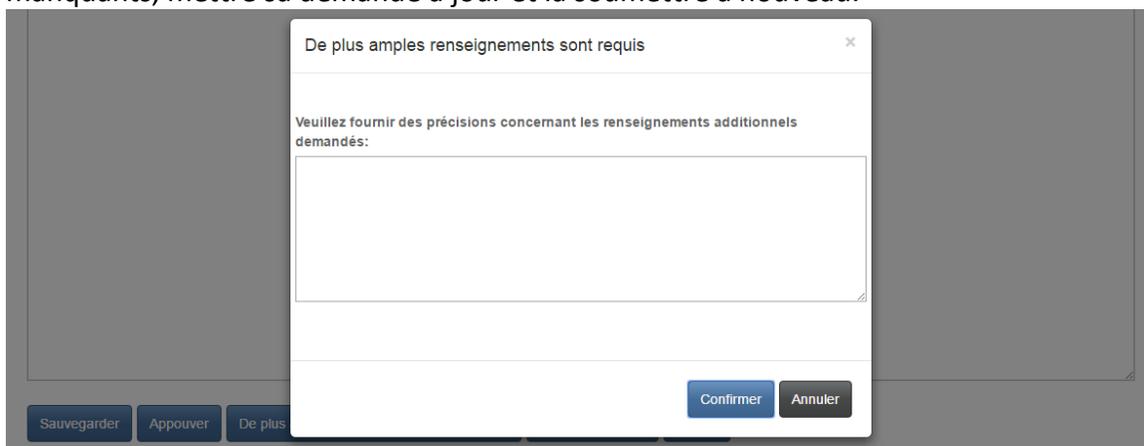


Figure 12

Rejet d'une demande

Lorsque la fonction « Rejeter la demande » est activée, un nouvel écran s'affiche dans lequel vous devez indiquer le motif du rejet. Quand vous avez terminé, cliquez sur le bouton de confirmation. L'état de la demande de parrainage passera à « Demande rejetée ». Le système enverra aussi au requérant un courriel l'informant que l'assureur a rejeté sa demande de parrainage. Le requérant peut alors consulter la demande dans le portail et prendre connaissance du motif du rejet.

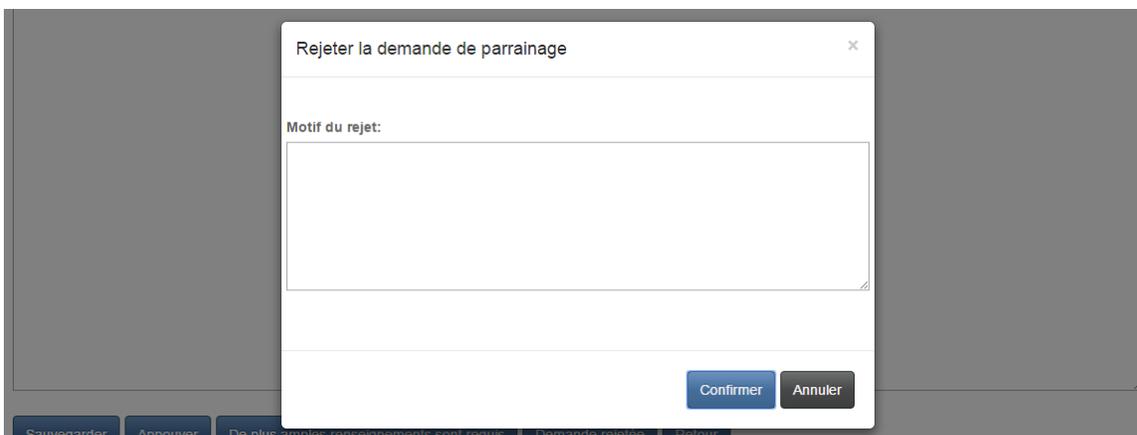


Figure 13

Retrait ou résiliation d'une entente de parrainage

Dans le cas des demandes de parrainage qui ont été approuvées par un assureur ou par la FCNB, il est possible de retirer cette approbation en cliquant sur le bouton « Demande de retrait d'une entente de parrainage » qui se trouve au bas de la page d'examen des demandes de licence.



Figure 14

La page suivante s'ouvrira :

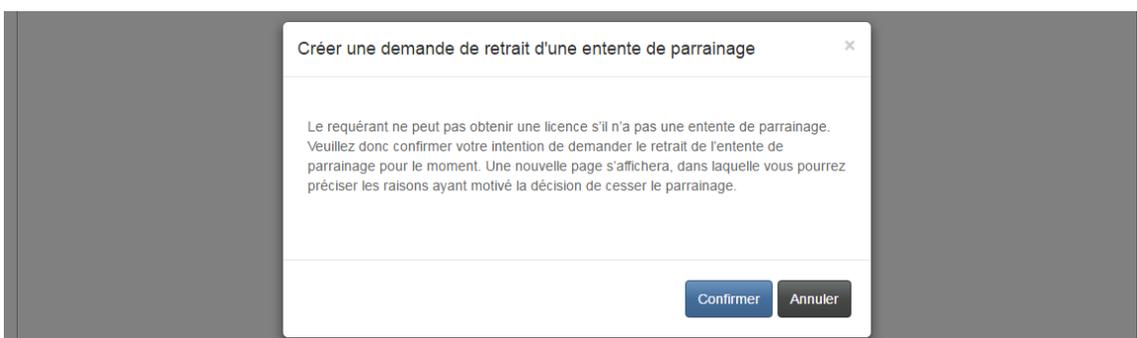


Figure 15

Après avoir cliqué sur le bouton de confirmation, une page s'ouvrira pour vous permettre de fournir des détails sur le motif du retrait.

Si la demande avait été approuvée par l'assureur parrain, mais qu'elle n'était pas encore approuvée par la FCNB, la page suivante s'ouvrira à l'écran :

Demande de retrait d'une entente de parrainage

50%

Motif de la demande de retrait

Veuillez indiquer la raison pour laquelle vous souhaitez annuler votre entente de parrainage avec ce requérant.

Détails *

Soumettre Fermer

Figure 16

Une fois la demande de retrait soumise, l'état de la demande de parrainage changera pour indiquer qu'elle a fait l'objet d'une demande de retrait.

Si la demande de parrainage avait été approuvée par l'assureur et la FCNB, la page suivante s'ouvrira :

Demande de retrait d'une entente de parrainage

50%

Motif de la demande de retrait

Veuillez préciser les raisons qui motivent votre demande de retrait de l'entente de parrainage (prière de cocher toutes les réponses pertinentes). Si vous avez coché l'option « Autre », veuillez fournir des précisions dans la zone de texte prévu à cet effet.

- Coercition
- Conflit d'intérêts
- Falsification
- Fraude
- Incompétence
- Violation de la licence
- Détournement de fonds de clients
- Fausse déclaration
- Blanchiment d'argent
- Pertinence médiocre des produits pour les clients
- Abus de confiance
- Autres

Soumettre Fermer

Figure 17

Une fois que vous avez indiqué le motif de la demande de retrait, l'état de la demande de parrainage changera pour indiquer qu'elle a fait l'objet d'une demande de retrait.