



Vous avez un message

Foire aux questions – Québec



[1. Aperçu](#)

[2. Ce qui va changer](#)

[3. Démarrer](#)

[4. Naviguer dans votre coffre-fort](#)

Aperçu

1. Pourquoi la RSA effectue-t-elle ce changement maintenant?

Dans le but d'accélérer le parcours numérique de la RSA, nous reconnaissons l'importance de faire avancer davantage nos activités en ligne afin d'être un partenaire plus efficace pour nos courtiers. Cette décision est également harmonisée avec l'engagement de la RSA à s'aligner sur nos objectifs en matière de développement durable et en raison de la pandémie de la COVID-19 qui a mené à une augmentation du travail à distance.

2. Quels sont les avantages de passer au courrier numérique?

Une fois bien configuré, ce nouveau service de courrier numérique assurera une livraison rapide, sûre et sécurisée, accessible de n'importe où et en tout temps à l'aide d'un appareil ou d'un téléphone mobile. Ce service offre le stockage en ligne des documents de courrier jusqu'à un an dans les dossiers de courrier numérique et vous pouvez facilement télécharger et partager les PDF avec le client au besoin.

3. Quand mon cabinet de courtage ne recevra-t-il plus de courrier physique, seulement du courrier numérique

Le service de courrier numérique est entré en vigueur le 7 décembre 2020.

4. Que faire si mon client ne veut pas recevoir une copie numérique de sa police?

La RSA ne fournira à un client une copie imprimée de sa police directement que si ce processus existe déjà à l'emplacement concerné. Lorsque le client d'un courtier, qui reçoit actuellement sa police directement de son courtier, souhaite continuer à recevoir une copie papier de sa police, le courtier lui fournira cette copie conformément à l'accord convenu avec le client à sa demande. Le courtier devra imprimer et poster la police directement à son client.

5. Comment puis-je en apprendre davantage sur ce service de courrier numérique et comment serai-je soutenu tout au long de cette transition?

Consultez la [page de ressources de la boîte aux lettres numérique de la RSA](#) pour obtenir des documents d'aide plus étoffés et de l'information sur la façon d'obtenir du soutien technique.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

6. Que recevrez-vous par courrier numérique?

Pour la région du Québec, le courrier numérique de la RSA n'a d'incidence que sur les assurances des biens PME et sur les produits disponibles auprès de l'assurances spécialisées nationales et internationales (ASNI).

Dans votre dossier confidentiel :

- États de comptes

Dans votre dossier général :

- Copies des documents de police du courtier et du client.*
- Toutes les notes de service envoyées par la RSA (c.-à-d. facturation ou production) qui ne sont pas adressées à un courtier spécifique..
- Les copies de documents d'un créancier hypothécaire, d'un titulaire de privilège ou d'un bailleur qui auraient précédemment été envoyés directement aux courtiers.

* Les copies de courtiers admissibles dans le cadre de l'offre EZ-Docs continueront d'être livrées par EZ-Docs

* Cela s'applique uniquement aux assurances des biens PME et de l'ASNI.

Ce qui n'a pas changé :

- Le contenu d'EZ-Docs reste inchangé.
- Les bulletins continueront d'être envoyés aux adresses de courriel qui figurent dans les dossiers.
- Applicable pour les polices automobiles de l'ASNI seulement; les cartes de responsabilité continueront d'être imprimées et envoyées directement au courtier.

7. Comment cette solution de courrier numérique se compare-t-elle à eDocs, la plateforme sur laquelle des documents peuvent être téléchargés et partagés automatiquement avec les clients?

Aujourd'hui, les courtiers de la RSA sont en mesure de recevoir numériquement des copies des documents de police de courtiers en utilisant EZ-Docs ou eDocs par l'intermédiaire de la solution de téléchargement EDI. Cette capacité existe pour l'assurance des particuliers : Assurance automobile et biens et l'assurance des entreprises : Biens et Accidents, Véhicule tarifé individuellement, BDM et Marine.

La RSA a exploré la possibilité d'étendre cette capacité aux copies clients et aux autres documents de l'assuré, mais a ralenti le rythme pour s'aligner sur l'initiative « Zéro papier » de l'IBAO. Cette initiative permettra d'offrir une solution plus normalisée qui convient à l'industrie, partout où le contexte réglementaire le permet et dans la mesure où les courtiers et les clients sont réceptifs aux canaux numériques. Cette initiative nous aidera à prioriser les besoins des courtiers et à offrir des solutions numériques qui soutiendront les courtiers et leurs modèles opérationnels.

Nous nous engageons à livrer des documents numériquement aux courtiers et notre programme numérique nous indique d'aller de l'avant avec l'expansion de notre solution eDoc et EZDoc pour soutenir d'autres documents numériquement. Les courtiers nous ont indiqué dans le cadre de cette initiative préférer utiliser la solution eDocs plutôt que d'indiquer aux courtiers d'accéder à un portail. IBAO et CSIO ont établi ensemble un certain nombre de gains rapides pour aider à soutenir le niveau de normalisation pour aider les assureurs. Nous travaillons en étroite collaboration pour comprendre la solution et nous assurer de l'harmoniser à mesure que nous progressons. Une fois que l'industrie aura décidé d'une solution et qu'un niveau de normalisation conviendra, les assureurs seront en mesure de faire l'investissement nécessaire pour aider à trouver la solution optimale pour nos courtiers partenaires.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

Ce qui va changer

8. Est-ce que la solution de courrier numérique permet à la RSA de suivre les préférences des clients concernant la réception des copies papier?

Non, cette solution ne permet pas de faire le suivi des préférences des clients en matière de courrier ou de courriel.

9. Les clients continueront-ils de recevoir des polices sur papier directement de la RSA?

La RSA continuera d'envoyer les polices directement aux clients qui les reçoivent actuellement.

10. Est-ce que les chèques seront maintenant envoyés par courrier numérique?

Non – Les chèques continueront d'être envoyés par la poste et ne seront pas envoyés par l'intermédiaire d'un dossier de courrier numérique.

11. Les cartes roses continueront-elles d'être envoyées au bureau physique du courtier?

Les cartes roses seront numérisées dans le coffre-fort et envoyées sous forme physique par courrier. Si vous souhaitez modifier l'adresse où sera envoyé le courrier physique des cartes roses, veuillez envoyer un courriel à : RXDigitalmail@xerox.com. Si vous changez d'adresse au moment où si le cabinet de courtage déménage, veuillez vous assurer d'aviser votre directeur régional des ventes de mettre à jour votre profil auprès de l'équipe de logistique.

* Applicable pour l'ASNI automobiles seulement.

12. Comment vais-je recevoir des enveloppes de la RSA pour le processus de paiement?

La RSA enverra un lot d'enveloppes lors de la dernière livraison physique du courrier de retour de paiement. Le lot devrait contenir des enveloppes pour une année environ. Pour commander des enveloppes supplémentaires, vous pouvez envoyer un courriel à la RSA à l'adresse corporatefacilities@rsagroup.ca.

13. J'accède actuellement à certains documents numériquement par l'entremise d'EZ-Docs, de courriels, etc. Pourrai-je toujours accéder aux documents de cette façon?

Ce nouveau service de courrier numérique n'a aucune incidence sur votre accès numérique aux documents par l'intermédiaire de ces autres plateformes.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

Démarrer

14. Comment puis-je commencer à accéder à ces dossiers numériques?

Consultez la [page de ressources relative à la Boîte aux lettres numérique de la RSA](#) pour obtenir les informations de connexion au coffre-fort numérique et le lien vers la Boîte aux lettres numérique. Pour activer votre compte, cliquez sur « New Account » (Nouveau compte) où vous devrez créer un nom de compte et un mot de passe. Vous devrez saisir votre adresse courriel au moyen de l'adresse courriel fournie à la RSA lors de l'inscription de votre cabinet de courtage. Si vous ne connaissez pas ce courriel, veuillez communiquer avec Xerox à l'adresse RXDigitalmail@xerox.com.

15. Puis-je utiliser un compte Gmail ou Hotmail pour accéder à ma boîte aux lettres numérique?

La solution de boîte aux lettres numérique de la RSA ne comporte aucune restriction particulière quant à l'utilisation de ces types de courriels. Toutefois, il y a une seule exigence : le courriel fourni dans le formulaire lors du processus d'inscription doit correspondre au courriel utilisé pour créer le compte d'utilisateur.

16. Avons-nous besoin d'un programme particulier ou d'un logiciel spécial pour pouvoir accéder à ce nouveau service de courrier numérique et l'utiliser?

Non, vous n'aurez pas à utiliser un programme particulier ou un logiciel spécial pour accéder à ce service et l'utiliser. Vous n'avez besoin que d'un navigateur en ligne (p. ex., Google Chrome 25.0 et versions ultérieures, Internet Explorer 9 et versions ultérieures, Safari 11 et versions ultérieures et Mozilla Firefox) et les informations de connexion qui vous sont attribuées. Aucune application n'est requise, aucun logiciel n'a besoin d'être installé et aucune exigence de licence n'est requise. Il s'agit d'une « solution informatique sans contact ».

17. La boîte aux lettres numérique est-elle intégrée à Microsoft Edge?

Non, la boîte aux lettres numérique de la RSA ne s'intègre pas à Microsoft Edge.

18. Pendant combien de temps pourrai-je accéder au courrier numérique dans le ou les dossiers?

Tous les documents de courrier demeureront accessibles dans les dossiers de courrier numérique pendant 12 mois.

19. Si nous remplissons le formulaire ci-joint pour plusieurs succursales et personnes-ressources, serons-nous assurés que le courrier sera trié par succursale ou s'agira-t-il d'un accès numérique communautaire que différents emplacements devront trier?

Il ne s'agira pas d'un accès unique pour tous les emplacements. Chaque emplacement aura accès à sa propre boîte aux lettres numérique. Si vous avez fourni un seul courriel pour plusieurs emplacements, les éléments de courrier pour tous les emplacements seront affichés dans un coffre-fort avec des dossiers individuels pour chaque emplacement (par code postal).

20. Pour les différents cabinets de courtage, est-il possible de faire livrer les bordereaux de commission et les relevés de courtiers à une seule boîte de réception centralisée?

Il est possible d'avoir une seule boîte aux lettres numérique qui reçoit des courriels de plusieurs bureaux; il suffit de fournir le même courriel comme c'est le cas pour la réception de l'accès. Remarque : Le même courriel ne peut pas être envoyé à plus d'une boîte aux lettres numérique.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

21. Si une adresse de « Boîte de réception générale » est utilisée comme il est suggéré (info@brokerage.ca), un courriel différent est-il requis pour le dossier de courrier À ACCÈS RESTREINT? Est-il possible d'utiliser la même adresse de courriel générale pour les deux?

Oui, la même adresse de courriel peut être utilisée pour les dossiers GÉNÉRAL/DE POLICE et de courrier À ACCÈS RESTREINT. Il revient au courtier de décider ce qui est le mieux en fonction de ses opérations internes.

22. Le compte est-il configuré par cabinet de courtage ou par courtier?

Chaque bureau individuel ou régional qui reçoit du courrier aujourd'hui aura sa propre boîte aux lettres numérique de la RSA. Si vous avez identifié un seul courriel pour avoir accès à plusieurs boîtes aux lettres des emplacements, le courriel sera alors centralisé dans un dossier consolidé pour le dossier Police/ Restreinte ou Générale ou les deux, selon les préférences que vous avez indiquées.

23. Comment puis-je centraliser la livraison d'articles de courrier à partir de plusieurs emplacements dans une ou plusieurs boîtes aux lettres numériques?

Pour centraliser la livraison et l'accès aux articles de courrier numérisés à partir de plusieurs emplacements, il suffit de fournir un seul courriel commun à plusieurs emplacements. Ainsi, les articles de courrier de tous les emplacements seront affichés dans un seul dossier de boîte aux lettres numérique.

Navigating Your Vault

24. Comment pouvons-nous accéder aux renseignements reçus dans le ou les dossiers numériques et les partager avec les clients?

Les fichiers envoyés sous forme de courrier numérique seront en format PDF facile d'accès. Vous pourrez télécharger et partager le document PDF avec vos clients.

25. Puis-je attribuer plus d'un nom pour accéder aux dossiers de courrier À ACCÈS RESTREINT et GÉNÉRAL/DE POLICE?

Pour le moment, une seule adresse de courriel peut être fournie pour accéder à ces dossiers pour chaque cabinet de courtage. Si plusieurs personnes du cabinet de courtage doivent accéder à ce dossier, il est suggéré d'utiliser un « courriel de groupe » pour lequel plusieurs personnes peuvent recevoir des notifications et accéder au dossier de courrier.

26. Mon cabinet de courtage s'occupe de l'assurance des particuliers et de l'assurance des entreprises; le courrier numérique peut-il être trié pour s'adapter à différentes catégories, car différentes personnes devront accéder à ce courrier?

Les documents de police qui composent le courrier commenceront soit par « PART » pour l'assurance des particuliers, soit par « ENT » pour l'assurance des entreprises. Dans la boîte aux lettres numérique, l'utilisateur peut faire un tri par nom de champ pour regrouper rapidement les éléments de courrier de l'assurance des particuliers et de l'assurance des entreprises.

* Remarque : Cela ne s'applique pas au Québec

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

27. Si l'accès de l'utilisateur doit être modifié, comment cela peut-il être fait?

Si le cabinet de courtage doit mettre à jour l'adresse courriel ayant accès au coffre-fort numérique, veuillez soumettre un billet à Xerox à l'adresse can.rsa.it.support@xerox.com en indiquant les renseignements suivants:

- Le nom du cabinet de courtage
- Le numéro du cabinet de courtage
- La catégorie d'accès, soit général ou confidentiel
- L'adresse courriel avec laquelle vous aviez précédemment accès
- La nouvelle adresse courriel avec laquelle vous aurez accès

Les délais d'exécution pour les ajustements d'accès seront de 24 heures.

Veuillez noter : Les réinitialisations de mot de passe ne seront pas fournies par l'intermédiaire du courriel ci-dessus. Le processus « Brokers - Forgotten Passwords » (Courtiers - Mots de passe oubliés) sera suivi pour les réinitialisations de mot de passe.

28. Comment vais-je être avisé lorsqu'il y a de nouveaux éléments de courrier dans mon dossier de boîte aux lettres numérique?

Un avis vous sera envoyé en fonction de vos préférences. Une fois votre coffre-fort activé, vous pourrez mettre à jour la fréquence de vos notifications dans le menu « Settings » (Paramètres). Vous pourrez ajuster l'heure et la fréquence de la notification dans les paramètres de votre boîte aux lettres numérique.

29. L'avis par courriel contiendra-t-il l'élément de courrier numérisé?

Non, l'avis par courriel ne contiendra pas l'élément de courrier numérisé. Vous devrez vous connecter à la boîte aux lettres numérique pour récupérer, afficher et télécharger les éléments de courrier numérisés. Si le courtier constate que cet identifiant/cette adresse courriel est nécessaire pour accéder au dossier sécurisé, alors l'utilisateur devra l'entrer. Il devra utiliser son adresse courriel comme identifiant de connexion et fournir un mot de passe. Xerox enverra par courriel des instructions de connexion aux destinataires fournis par le courtier.

30. Comment puis-je supprimer des éléments de courriel du dossier de boîte aux lettres numérique?

Les dossiers de la boîte aux lettres numérique fonctionnent comme une boîte de courriels. Pour supprimer un fichier, cliquez avec le bouton de droite de la souris sur l'élément de courriel en question, puis sur « Delete » (Supprimer).

Pour récupérer un document supprimé par erreur, il suffit d'envoyer un courriel à RXDigitalmail@xerox.com en indiquant le nom de fichier original et les détails supplémentaires sur votre demande.

31. Dans chaque document de dossier, quelle est la séparation entre le courtier et la copie du client et dans quelle mesure est-il facile de les séparer?

Les documents de police du client et du courtier seront fournis sous forme de fichier PDF unique avec des pages vierges les séparant.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

32. Comment puis-je trier et organiser mon coffre-fort?

Vous pouvez créer des dossiers dans votre boîte aux lettres numérique pour trier le courrier en cliquant simplement sur l'icône de dossier dans le coin supérieur droit de l'aperçu du dossier.

Vous pouvez trier votre coffre-fort en fonction de la date, du nom ou de la taille du fichier : Repérez l'icône « Sort By » (Trier par) dans le coin supérieur droit de l'écran du coffre-fort numérique.

En cliquant sur l'icône, vous verrez apparaître les options de critère de tri, y compris les options suivantes :

- Options de tri par nom, date et taille
- Ordre de tri, y compris de façon croissante et décroissante
- La taille de page, y compris les options par défaut de 50 et 100 fichiers par page, ainsi qu'une option pour définir un nombre personnalisé d'éléments sur une page

Il suffit de cliquer sur la coche à côté de l'élément que vous souhaitez filtrer et sur l'ordre de la recherche (croissant ou décroissant). Le coffre-fort numérique se rechargera et présentera l'information dans l'ordre de tri demandé.

Vous pouvez également renommer des éléments de courriel pour identifier rapidement le contenu. Il suffit de cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'article et de choisir « Rename » (Renommer).

33. Est-il important de conserver le nom du fichier lors de la sauvegarde?

Le nom du fichier PDF original concernant un article de courrier numérique peut être utilisé pour faire des demandes d'enquête ou de copie à RXDigitalmail@xerox.com. Sinon, il n'y a aucune raison de conserver le nom de fichier original.

34. J'ai remarqué un bouton de téléchargement; fonctionne-t-il?

Oui, le bouton de téléchargement est activé, mais Xerox ne recommande pas nécessairement d'utiliser votre boîte aux lettres numérique de la RSA pour gérer vos documents.

35. Pouvez-vous changer la destination du téléchargement?

La destination de téléchargement dépend des paramètres par défaut de votre système informatique. Oui, vous pouvez modifier la destination de téléchargement, mais elle s'appliquera probablement à tous les téléchargements, y compris les documents à l'extérieur de la boîte aux lettres numérique.

36. En quoi consiste le soutien technique?

Xerox, un fournisseur de premier plan possédant une vaste expérience en matière de courrier numérique dans le secteur de l'assurance, offrira un soutien technique d'expert. Vous aurez accès au libre-service pour réinitialiser votre mot de passe, ainsi qu'à des documents d'aide plus étoffés sur la page de ressources de la boîte de courriel numérique de la RSA. Pour obtenir du soutien technique, il suffit d'envoyer un courriel à can.rsa.it.support@xerox.com.

Vous avez un message

Foire aux questions – Québec

37. J'ai de la difficulté à utiliser le coffre-fort numérique. Comment puis-je procéder au dépannage pour obtenir de l'aide?

Nous avons créé un [document de dépannage](#) qui vous expliquera comment résoudre divers problèmes courants.

Si vous ne trouvez pas la réponse, veuillez envoyer un courriel à Xerox :

Questions techniques et soutien informatique : can.rsa.it.support@xerox.com

- Tout ce qui est lié aux problèmes d'accès au système

Activités : RXDigitalmail@xerox.com

- Tout ce qui est lié au contenu du coffre-fort



Pour obtenir plus de ressources, veuillez visiter notre page de ressources au www.rsabroker.ca/fr/decourriernumerique