

Assurance Régime Protection hypothécaire^{MD}

Procédures relatives à l'assurance
RPH (Québec)

Pour *commencer*

Table des matières

Nous vous remercions d'avoir choisi les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire.	3
Procédures du CSC	3
Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire	3
Indemnisation	3
Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire	4
Préparation des trousseaux RPH pour le Québec	6
Utilisation des marques de commerce	8
Comment parler de l'assurance à vos clients	9
Liste de contrôle	10
Glossaire	11

Nous vous remercions d'avoir choisi les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire.

Nous sommes à votre service.

Les Services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire sont offerts par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« Manuvie »). Les représentants autorisés de Manuvie offrent des produits et services d'assurance facultatifs aux clients des courtiers en prêt hypothécaire du Canada, y compris l'assurance Régime Protection hypothécaire (« assurance RPH »). L'assurance RPH est un programme d'assurance conçu pour procurer une couverture d'assurance vie ou d'assurance invalidité aux clients des courtiers en prêt hypothécaire.

L'assurance RPH est établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« Manuvie »). Le Centre de soutien aux courtiers inc. (« CSC ») vous aide à préparer les formulaires nécessaires pour recommander les clients à des représentants autorisés de Manuvie dans l'éventualité où ils voudraient obtenir plus de conseils relativement à leurs besoins en matière d'assurance.

Procédures relatives à l'assurance RPH

L'assurance est une affaire sérieuse, et le fait de ne pas donner à vos clients la possibilité d'en discuter avec un représentant autorisé peut avoir de graves conséquences. Voilà pourquoi votre entente stipule que vous devez vous conformer à certaines procédures (les « procédures relatives à l'assurance RPH ») pour assurer le maintien des dispositions relatives à l'indemnisation dans le cadre de l'entente. Les procédures relatives à l'assurance RPH se composent des procédures de Manuvie et des procédures du CSC.

Procédures de Manuvie

Le présent site Web contient tout ce que vous devez savoir sur les procédures de Manuvie qui s'appliquent au Québec. Cela signifie que si vous êtes situé au Québec, ou si vous effectuez des transactions se rapportant à une résidence d'un emprunteur ou à une propriété cédée en garantie de prêt qui se trouvent au Québec, les procédures de Manuvie pour le Québec s'appliquent.

Si vous êtes un courtier situé au Québec et avez des représentants approuvés à l'extérieur du Québec, ces représentants approuvés peuvent offrir l'assurance RPH dans le cadre des transactions sans lien avec le Québec, si vous souscrivez un contrat d'assurance crédit collective et que vous et vos représentants approuvés respectez les procédures de Manuvie applicables au reste du Canada.

Veuillez lire attentivement les procédures de Manuvie ainsi que la convention que vous avez signée. N'hésitez jamais à communiquer avec l'équipe du Soutien aux ventes si vous avez des questions ou des préoccupations.

Procédures du CSC

Vous pouvez trouver les procédures du CSC sur son site Web.

Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire

Nous vous recommandons de commencer par la page « Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire » et de lire le contenu de tous les modules au moins une fois. Si vous avez besoin de vous rafraîchir la mémoire, vous pouvez choisir le sujet qui vous intéresse le plus en cliquant sur la liste des modules ci-dessous.

Cliquez ici pour accéder à la page « Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire ».

Cliquez ici pour accéder au plan du site relatif aux procédures de Manuvie au Québec, qui présente une liste des modules.

Cliquez ici pour accéder à la liste de contrôle.

Cliquez ici pour consulter le glossaire expliquant le sens des termes utilisés dans ces procédures.

Indemnisation

Pourquoi l'indemnisation a-t-elle autant d'importance? Vous avez probablement eu vent de situations comme celle-ci :

« J'ai discuté de l'assurance prêt hypothécaire avec Jean et Marie Tremblay, mais ils m'ont dit qu'ils prendraient les dispositions nécessaires de leur côté. J'ai été choqué d'apprendre qu'ils avaient des problèmes à payer leurs versements hypothécaires après un accident grave. Ils veulent maintenant savoir pourquoi ils n'ont pas d'assurance. »

Vous savez peut-être d'expérience qu'au premier signe d'un problème comme celui-ci, Manuvie est là pour protéger les intérêts du courtier.

Nous ne nous contentons pas de le faire à l'occasion ou lorsqu'un « gros poisson » est impliqué. Il s'agit d'un engagement écrit noir sur blanc dans l'entente que vous concluez avec nous.

Que devez-vous faire?

Pour bénéficier d'une indemnisation, un courtier n'a pas besoin d'être parfait, mais vous devez faire preuve de conscience professionnelle dans le cadre de vos fonctions. Veillez à :

- agir de bonne foi;
- prendre toutes les mesures raisonnables pour vous assurer que vous et vos - représentants approuvés suivez les procédures relatives à l'assurance RPH; et
- remettre en toutes circonstances le formulaire RPH pour le Québec conformément aux procédures de Manuvie pour le Québec.

Situations ne donnant pas droit à indemnisation

Nous ne vous indemniserons pas si vous ne suivez pas les étapes ci-dessus. Par ailleurs, nous n'offrons aucune indemnisation à l'égard des transactions en Colombie-Britannique, sauf si vous ou, si vous êtes un courtier, votre représentant approuvé qui a effectué la transaction :

- avez suivi la formation requise et passé l'examen nécessaire, conformément aux - procédures de Manuvie pour le reste du Canada
- n'avez pas agi à titre d'agent d'assurance si vous n'êtes pas un vendeur dispensé - conformément aux règles applicables en Colombie-Britannique.

Notre engagement à votre égard

Si vous êtes un courtier qui a une entente avec nous et que vous vous conformez aux procédures décrites dans la présente page, La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« **Manuvie** ») vous versera une rémunération et, le cas échéant, un remboursement pour l'ensemble des frais, des dommages et des responsabilités afférents à l'exercice de vos activités et de celles de vos représentants approuvés en vertu de l'entente.

Pour chaque formulaire RPH pour le Québec que vous transmettez, vous recevrez une confirmation d'indemnisation par courriel attestant que nous avons reçu le document, le cas échéant. N'oubliez pas de détruire le formulaire RPH pour le Québec une fois que vous avez reçu cette confirmation.

Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire

Nous nous efforçons de faciliter autant que possible l'utilisation des services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire^{MD}. Voici les étapes pour commencer.

1. Les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire vous intéressent?
2. Transactions au Québec
3. Production de l'offre appropriée – Impression des formulaires RPH pour le Québec
4. Discussion avec vos clients au sujet de l'assurance
5. Gestion de notre relation et mise à jour.

Que vous recherchiez des renseignements sur la formation sur les produits, la rémunération ou les conseils de vente, l'équipe du Soutien aux ventes est disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale, pour répondre à toute question ou préoccupation que vous pourriez avoir. Pour communiquer avec elle, composez le 1 866 677-4366 ou envoyez un courriel à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca.

Veillez vous assurer de communiquer avec eux en cas de changement après le début de notre relation, conformément à la section Gestion de notre relation et mise à jour.

1. Est-ce que les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire vous intéressent?

Pour pouvoir donner à vos clients la possibilité de bénéficier des services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire dans le cadre des transactions en lien avec le Québec, vous devez être un courtier qui a une entente avec Manuvie ou un représentant approuvé agissant à titre d'agent pour un courtier qui a une entente avec nous. Cette importante entente fait état de notre engagement à l'égard de l'indemnisation du courtier. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre page Indemnisation pour le Québec.

Si les Services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire vous intéressent, communiquez avec l'équipe du Soutien aux ventes qui se fera un plaisir de vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour franchir la première étape. Envoyez-lui un courriel à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca.

2. Transactions au Québec.

En vertu des lois du Québec, les courtiers en prêt hypothécaire ne sont pas autorisés à offrir l'assurance RPH au Québec. En bref, vous ne pouvez pas offrir l'assurance RPH si vous êtes situé au Québec, ou si vous effectuez des transactions se rapportant à une résidence d'un emprunteur ou à une propriété cédée en garantie de prêt qui se trouvent au Québec.

Toutefois, si vous suivez ces procédures, vous pouvez fournir à vos clients une trousse RPH pour le Québec qui contient de l'information sur l'assurance RPH, et vous pouvez mettre vos clients en contact avec un conseiller en assurance autorisé qui sera en mesure de les aider en ce qui a trait à leurs besoins en assurance.

Si vous avez des questions sur ce dont vous avez besoin pour offrir vos services aux clients du Québec, écrivez à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com.

3. Production de l'offre appropriée – Impression des formulaires RPH pour le Québec

Lorsque vous signez une convention avec nous, si les règles juridiques vous interdisent d'offrir l'assurance RPH, vous vous engagez à donner à votre client la possibilité de parler avec un représentant autorisé de Manuvie au sujet de ses besoins en matière d'assurance. Pour ce faire, vous pouvez lui présenter un formulaire RPH pour le Québec.

Comment vous assurer que vous avez les renseignements dont vos clients ont besoin? C'est facile.

Impression à l'aide de votre système de montage de prêts hypothécaires

En vertu de votre entente, le Centre de soutien aux courtiers inc. convient de préparer les formulaires appropriés pour vous et de s'assurer qu'ils sont automatiquement imprimés avec la lettre d'engagement que vous imprimez à l'aide de l'un des systèmes approuvés du CSC, par exemple Expert ou MorWEB. Vous devez simplement suivre quelques règles élémentaires, notamment vous assurer que les renseignements figurant dans le système approuvé sont exacts et à jour lorsque vous imprimez la trousse.

Pour obtenir un complément d'information, consultez notre page Préparation des trousse RPH et des trousse de recommandation pour le Québec, ainsi que la page du CSC qui s'y rapporte dans les procédures du CSC.

Impression à l'aide du logiciel RPH Express du CSC

Vous pouvez aussi vous servir du logiciel RPH Express du CSC pour imprimer les trousse RPH et les trousse de recommandation pour le Québec. Cela est particulièrement important lorsque le prêteur ne retourne pas l'engagement au moyen du système de montage de prêts hypothécaires ou lorsqu'il n'utilise pas Internet pour conclure des ventes. Il convient de s'assurer que tous les emprunteurs admissibles ont la possibilité de voir le formulaire RPH pour le Québec.

Là encore, tant que vous suivez les règles et saisissez les bons renseignements, le logiciel imprimera automatiquement le formulaire et la brochure appropriés. Pour obtenir un complément d'information, consultez notre page Préparation des trousse RPH pour le Québec, ainsi que la page du CSC qui s'y rapporte dans les procédures du CSC.

Marques de commerce

N'oubliez pas que lorsque vous suivez ces procédures, vous obtiendrez des formulaires contenant les marques de commerce de Manuvie. Vous pouvez utiliser ces marques de commerce conformément aux dispositions énoncées dans l'entente conclue avec nous, notamment lorsque vous remettez le formulaire RPH pour le Québec à votre client. Toutefois, si vous voulez utiliser des marques de commerce comme « Régime Protection hypothécaire » et « Manuvie » dans des communications ou des annonces publicitaires qui ne font pas partie des documents que nous avons préparés, vous devrez obtenir l'autorisation nécessaire au préalable. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à notre page Marques de commerce.

4. Discussion avec vos clients au sujet de l'assurance

Peu importe que vous utilisiez une trousse RPH pour le Québec qui informe vos clients sur l'assurance RPH, suivez les étapes ci-après :

- Demandez à votre client de remplir le formulaire RPH pour le Québec imprimé avec la lettre d'engagement ou à l'aide du logiciel RPH Express.
- Fournissez au client la brochure.

- Si le client signe le formulaire MPP du Québec et accepte de parler à un agent d'assurance, remettez-lui une copie du Certificat de couverture provisoire qui s'imprime avec son formulaire.
- Si votre client a des questions, dites-lui simplement de communiquer avec un représentant autorisé de Manuvie au 1 866 795-1222.

Pour en savoir plus, consultez notre page [Comment parler de l'assurance à vos clients](#).

5. Transmission des formulaires dûment remplis

Pour satisfaire aux modalités de l'entente et offrir un meilleur service à votre client, veillez à transmettre les formulaires dûment remplis à Manuvie dès leur signature par vos clients. Pour assurer le traitement rapide et exact du formulaire, suivez simplement les directives relatives à la transmission qui figurent dans chaque formulaire. Consultez des modèles à la page Préparation des trousse RPH pour le Québec.

6. Rémunération

Si un emprunteur souscrit l'assurance RPH par l'intermédiaire d'un représentant de Manuvie à la suite d'un formulaire RPH pour le Québec qu'un courtier ou un de ses représentants approuvés a présenté au client, Manuvie partagera sa commission pour la vente avec le courtier, si les règles juridiques applicables le permettent. La part de la commission du courtier sera égale au montant de l'allocation pour frais qu'il aurait reçu s'il avait offert l'assurance RPH à un client dans une province où les règles juridiques l'y autorisent. La TPS/TVH ne s'appliquera pas à ces paiements.

Le courtier peut choisir parmi différentes options d'allocation de frais qui serviront au calcul de la commission partagée. Veuillez vous reporter à votre convention pour en savoir davantage sur les options qui s'offrent à vous. Le courtier peut également faire part à Manuvie de directives écrites demandant le versement de sa part de la commission au représentant approuvé dans le cadre de la transaction en question, au nom du courtier.

Changements touchant la rémunération

Si vous voulez apporter des modifications à votre programme de rémunération, écrivez à l'équipe du Soutien aux ventes à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca, qui vous transmettra alors par courriel le formulaire à remplir pour apporter les modifications en question. La rémunération relative à une transaction sera fondée sur le programme de rémunération qui était en vigueur à la date de création du formulaire RPH pour le Québec pour la transaction en question.

À noter que si vous êtes un représentant approuvé, vous n'avez pas la possibilité de modifier la méthode de calcul de votre rémunération. Seul votre courtier peut prendre cette décision.

Autorisation des paiements effectués à un représentant approuvé

Si vous êtes un courtier, vous pouvez modifier le pourcentage de la commission que vous gagnez et que Manuvie doit verser directement, en votre nom, à tous vos représentants approuvés qui coordonnent les transactions en cause ou à certains d'entre eux. Pour ce faire, écrivez à l'équipe du Soutien aux ventes à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca, qui vous transmettra alors par courriel le formulaire nécessaire.

Vous pouvez utiliser des pourcentages différents pour des représentants approuvés différents.

Mise à jour de votre compte de paiement direct

Si vous êtes un courtier, ou un représentant approuvé qui touche une rémunération en vertu d'une convention, vous pouvez mettre à jour le compte bancaire sur lequel votre rémunération est déposée en remplissant le [Formulaire de renseignements bancaires](#) et en le retournant à l'équipe du Soutien aux ventes.

7. Gestion de notre relation et mise à jour

À partir du moment où vous signez une entente avec nous ou vous êtes un représentant approuvé d'un courtier qui a signé une entente avec nous, nous voulons travailler avec vous pendant de nombreuses années. Veuillez nous aviser de tout changement important dans les meilleurs délais.

Courtiers-propriétaires

Si vous êtes un courtier, veuillez nous tenir informés de tout changement apporté à votre équipe.

- **Nouveaux employés :** Lorsque vous embauchez de nouveaux agents, veuillez écrire à l'équipe du Soutien aux ventes à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca pour qu'elle puisse vous guider, vous et vos nouveaux employés, tout au long du processus de vérification et d'intégration. Vos nouveaux employés doivent être approuvés par Manuvie et suivre la formation requise avant de devenir des représentants approuvés qui peuvent présenter les formulaires RPH ou recommander leurs clients du Québec à un représentant autorisé de Manuvie.
- **Cessations d'emploi :** Dès que vous apprenez qu'un représentant approuvé quittera votre équipe ou l'entreprise, veuillez envoyer son nom et les renseignements le concernant à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com. L'équipe du Soutien aux ventes prendra alors les dispositions nécessaires pour désactiver le compte de cet agent.

- **Inaptitude :** Si vous découvrez qu'un membre de l'équipe (courtier ou représentant approuvé) pourrait ne pas être en droit de discuter de l'assurance RPH avec ses clients ou de recommander les clients à un représentant autorisé, vous devez nous en informer sans délai. Ce rapport doit être fait par écrit et expliquer en détail les faits suscitant des préoccupations. Veuillez communiquer avec l'équipe du Soutien aux ventes de Manuvie à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com, et l'équipe transmettra l'information à Manuvie. L'aptitude peut, par exemple, être remise en question dans les cas suivants : vous apprenez qu'un membre de l'équipe fait l'objet d'une enquête pour une infraction de nature financière, fait l'objet d'une enquête effectuée par un organisme de réglementation, a déclaré faillite, a été accusé ou reconnu coupable d'un acte criminel, a été accusé de fraude ou s'est fait suspendre son permis de courtier en prêt hypothécaire. Nous vous remercions de nous aider à nous conformer à la législation relative à l'aptitude, qui varie d'une province à l'autre.

Par ailleurs, tenez-nous informés des changements de coordonnées.

- **Déménagement :** Vous changez de bureau? En nous prévenant de votre déménagement, vous pouvez vous assurer d'avoir le temps nécessaire pour remplir toutes les conditions liées à l'offre d'assurance RPH ou au recours aux services- conseils associés à l'assurance RPH à l'emplacement de votre nouveau bureau. Écrivez à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com et l'équipe du Soutien aux ventes vous aidera à réduire au minimum les perturbations touchant le service en ce qui a trait aux besoins de vos clients en matière d'assurance.

Représentants approuvés

Tenez-nous informés des changements de coordonnées. Veuillez communiquer avec l'équipe du Soutien aux ventes de Manuvie, à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com.

Préparation des troussees RPH pour le Québec

Dans la présente section, nous nous pencherons sur la façon dont nous pouvons collaborer avec vous et avec le CSC pour imprimer les formulaires appropriés à l'intention de vos clients. Peu importe que vous imprimiez les troussees à l'aide de l'un des systèmes approuvés du CSC ou que vous utilisiez le logiciel RPH Express du CSC, il vous suffit de suivre quelques étapes des plus simples.

Étape 1 : Obtenez le consentement nécessaire

En tant que courtier en prêt hypothécaire, vous demandez déjà à vos clients leur consentement pour recueillir leurs renseignements personnels et leurs données financières dans le cadre de la coordination des prêts hypothécaires en leur nom.

Il est aussi important d'obtenir leur consentement pour utiliser leurs renseignements personnels en vue de leur offrir des services financiers connexes. Vous devez, par exemple, obtenir leur consentement pour utiliser leurs renseignements dans le but de leur donner la possibilité de parler avec un agent autorisé au sujet de l'assurance en ce qui a trait à leur prêt hypothécaire.

Astuces :

- Lorsque vous demandez le consentement pour utiliser les renseignements personnels relativement au prêt hypothécaire, élargissez-le pour inclure l'utilisation des renseignements personnels de l'emprunteur en vue de préparer et de remettre les trousse RPH pour le Québec. Obtenez leur consentement avant de saisir leurs renseignements dans un système approuvé (par exemple, Expert ou MorWeb) ou dans le logiciel RPH Express du CSC.
- Conservez une copie de cette autorisation dans vos archives, au cas où vous devriez la fournir au CSC et à nous-mêmes.
- Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un processus rigoureux de protection des renseignements personnels et de consentement au sein de votre organisation, cliquez sur [Lignes directrices sur la protection des renseignements personnels](#).

Étape 2 : Entrez les renseignements sur vos clients

Que vous utilisiez un système approuvé (par exemple, Expert ou MorWeb) ou le logiciel RPH Express, les renseignements que vous entrez au nom de vos clients seront utilisés pour produire la trousse RPH pour le Québec. Par conséquent, il est primordial de n'imprimer ces trousse qu'une fois que tous ces renseignements sont exacts. Pensez toujours à vérifier les données suivantes :

- Adresse exacte de la propriété
- Adresse actuelle de vos clients

Respectez les [procédures du CSC](#) en toutes circonstances pour vous assurer que les renseignements appropriés sont saisis en vue de la production de la trousse RPH pour le Québec appropriée.

Étape 3 : Assurez-vous que les données que nous avons sur vous sont exactes et à jour

Enfin, ne manquez pas de nous tenir informés de la province où se situe votre bureau ainsi que des marchés où vous exercez vos activités. Cela est important pour les courtiers et pour les représentants approuvés qui travaillent pour eux.

(Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à notre page Premiers pas avec les services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire^{MD}, à la section Gestion de notre relation et mise à jour.)

Si vous nous tenez au courant des changements, nous pouvons aider le CSC à faire en sorte que vous remettiez toujours à vos clients la trousse la plus appropriée dans chaque situation.

Aperçu de la trousse RPH pour le Québec

Il convient de souligner que vous produirez toujours le formulaire approprié tant que vous suivez nos procédures.

Nom de la trousse	Type de formulaire	Titre de formulaire	Comment remplir le formulaire	Divulgaration des renseignements	Dans quel cas utiliser la trousse	Caractéristiques du formulaire
Trousse RPH pour le Québec	Formulaire RPH	Formulaire RPH pour le Québec	Comment remplir le formulaire RPH pour le Québec	Déclaration relative aux renseignements personnels Certificat de couverture provisoire	Cette trousse est destinée au Québec. Il s'agit du formulaire et de la divulgation des renseignements par défaut pour le Québec lorsque l'adresse de la propriété, l'adresse résidentielle du client et le bureau du représentant approuvé sont tous situés au Québec.	Couverture d'assurance RPH provisoire offerte pendant 30 jours sans frais.

Utilisation des marques de commerce

Si vous êtes un courtier qui a conclu une entente avec nous ou encore un représentant approuvé d'un tel courtier, ce document sert de guide sur la façon appropriée d'utiliser les marques de commerce de Manuvie en ce qui a trait à la recommandation de clients à des représentants autorisés de Manuvie en vue de discuter des besoins d'assurance desdits clients.

Nos représentants se feront un plaisir de répondre à vos questions. Outre ces règles générales, gardez à l'esprit que vous devez également suivre les directives stipulées dans l'entente au sujet des marques de commerce.

Dans quel cas vous pouvez utiliser les marques de commerce

Vous pouvez utiliser les marques de commerce décrites dans la présente page si :

- vous êtes un courtier qui a une entente avec nous, ou un représentant approuvé d'un tel courtier, et
- soit:
 - la marque de commerce est incluse dans un document que nous avons préparé, et vous utilisez ce document conformément aux procédures de Manuvie ou à des directives que nous avons définies par écrit, ou
 - la marque de commerce se trouve dans un document préparé par quelqu'un d'autre et vous nous transmettez le document après avoir reçu l'autorisation écrite de l'entreprise ou des entreprises possédant la marque de commerce en question.

Comment obtenir une autorisation

Voici la marche à suivre si vous avez mis sur pied une campagne publicitaire ou créé un document utilisant au moins une des marques de commerce citées dans la présente page :

1. Envoyez les documents en cause à Manuvie par courriel à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com au moins un mois avant la date à laquelle vous voulez commencer à les utiliser, en prenant soin d'expliquer de quelle façon vous les utiliserez.
2. Répondez aux questions que nous enverrons par la suite.
3. Attendez de recevoir l'autorisation écrite de Manuvie.
4. Une fois l'autorisation obtenue, utilisez les documents selon les modalités que vous avez décrites.
5. N'apportez pas d'autres modifications aux documents sans avoir fait une nouvelle demande d'autorisation au préalable. Veillez toujours à obtenir l'autorisation nécessaire en cas de modification, quelle qu'elle soit.

L'équipe du Soutien aux ventes ou le Service de la conformité de Manuvie pourrait avoir des questions ou demander que des changements soient apportés à votre campagne publicitaire. Rassurez-vous, cela arrive couramment et nous permet de vous aider à utiliser nos marques de commerce convenablement.

Marques de commerce de Manuvie

Les éléments suivants sont des marques de commerce déposées de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers :

- Le nom Manuvie
- Le nom Manulife
- Le nom Manuvie accompagné du M stylisé
- Le M stylisée

 **Manuvie**

 **Manulife**

Exemple :

English: Manulife, Manulife & Stylized M Design, and Stylized M Design are trademarks of The Manufacturers Life Insurance Company and are used by it, and by its affiliates under license.

French: Manuvie, Manuvie & M stylisé, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.

Marques de commerce de produit

L'élément suivant est une marque de commerce déposée de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers :

- Assurance Régime Protection hypothécaire

 **Manuvie**
Régime Protection hypothécaire^{MD}

 **Manulife**
Mortgage Protection Plan[®]

Les éléments suivants sont aussi des marques de commerce déposées de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers :

- Assurance Régime Sécurité crédit

Préparation des documents en vue de la vérification

Lorsque vous préparez un document incluant une marque de commerce de Manuvie, voici quelques règles à respecter :

1. Ajoutez le symbole ^{MD} après la première utilisation d'une marque de commerce déposée dans le corps du document, et non dans le premier titre où elle est citée.
2. Ajoutez le symbole ^{MC} après la première utilisation d'une marque de commerce non déposée dans le corps du texte de votre campagne publicitaire, et non dans le premier titre où elle est citée.
3. Utilisez toujours une marque de commerce comme un adjectif, et non comme un nom (p. ex., « L'assurance Régime Protection hypothécaire procure une excellente valeur » et non « Le Régime Protection hypothécaire procure une excellente valeur »).
4. Incluez toujours un avis de non-responsabilité qui indique quelle société est propriétaire de la marque de commerce et qui indique que vous utilisez la marque de commerce sous licence. La licence se trouve dans la convention que vous avez signée avec nous.

Remarque : Les marques de commerce doivent être utilisées conformément aux règles établies par Manuvie et ses sociétés affiliées. Les marques de commerce ne doivent pas être modifiées ou reproduites.

Des questions?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à écrire à l'équipe du Soutien aux ventes à l'adresse soutienrphqc@manuvie.ca.

Comment parler de l'assurance à vos clients

Suivez les règles ci-après pour aider vos clients à combler leurs besoins en matière d'assurance.

Règles relatives à la présentation de la trousse RPH pour le Québec

Avec cette trousse, vous pouvez discuter de l'assurance RPH avec vos clients. Lorsque vous présentez l'engagement relatif au prêt hypothécaire, remettez la brochure au client, y compris la page relative à la couverture provisoire, et présentez le formulaire.

Introduction

« Voici le formulaire que vous pouvez remplir si vous souhaitez être contacté par un représentant autorisé de Manuvie pour discuter de vos besoins en assurance, ainsi qu'une brochure qui présente les avantages des Services-conseils du Régime protection hypothécaire^{MD}, un service que mon bureau recommande. Si vous acceptez de parler à un représentant autorisé de Manuvie et que vous remplissez et signez ce formulaire, vous serez admissible à une couverture provisoire pendant une période de conseils gratuite. »

« Je réalise que c'est une décision importante, mais pourquoi ne pas accepter qu'un représentant autorisé communique avec vous pour lancer le processus? N'oubliez pas que la période de consultation gratuite vous permettra de bénéficier d'une protection immédiate pendant au moins 30 jours, pourvu que vous ayez accepté de parler à un représentant autorisé de Manuvie et fourni tous les renseignements demandés dans ce formulaire. »

Conclusion

« Je réalise que c'est une décision importante, mais pourquoi ne pas accepter qu'un représentant autorisé communique avec vous pour lancer le processus? N'oubliez pas que la période de consultation gratuite vous permettra de bénéficier d'une protection immédiate pendant au moins 30 jours, pourvu que vous ayez accepté de parler à un représentant autorisé de Manuvie et fourni tous les renseignements demandés dans ce formulaire. »

CONSEIL : Pensez toujours à présenter une copie du formulaire et la brochure associée pour vous assurer de divulguer tous les renseignements nécessaires à vos clients.

Règles relatives à la présentation de l'avis Entente interprovinciale : aucun formulaire disponible

- Si vous générez un avis Entente interprovinciale : aucun formulaire disponible, vous pouvez aider votre client à combler ses besoins en matière d'assurance en suivant les instructions indiquées dans l'avis.
- Indiquez à votre client le numéro de téléphone à composer afin de communiquer avec un représentant approuvé
- Ne parlez pas d'assurance avec votre client. C'est le représentant en assurance vie approuvé qui s'en occupera.

Vous avez besoin d'un complément d'information?

Jetez un coup d'œil à la page Préparation des trousse pour le Québec pour voir un aperçu de la trousse RPH pour le Québec.

Veuillez envoyer vos questions à l'adresse soutienrphqc@manuvie.com.

Liste de contrôle

Si vous avez une entente avec nous, ou si vous êtes un représentant approuvé d'un courtier qui a une entente avec nous, et que vous êtes en mesure de répondre par l'affirmative à toutes ces questions pour une transaction en particulier, vous avez suivi les procédures requises pour cette transaction.

- ☐ Avez-vous suivi nos procédures lorsque vous avez préparé la trousse RPH pour le Québec?
- ☐ Avez-vous suivi les procédures du CSC relativement à la préparation des formulaires?
- ☐ Avez-vous présenté la trousse à votre client selon les indications précisées à la section Comment parler de l'assurance à vos clients?
- ☐ Si vous avez présenté un formulaire RPH pour le Québec et que votre client a accepté de parler à un représentant autorisé de Manuvie, vous êtes-vous assuré que celui-ci a fourni les renseignements nécessaires relativement à la perception des primes?

REMARQUE : Si les renseignements relatifs aux primes ne sont pas inclus, votre client ne peut pas bénéficier d'une couverture provisoire et votre rémunération normale risque d'être réduite.

- ☐ Avez-vous retourné le formulaire dûment rempli conformément aux indications qui y sont fournies?

À RETENIR : Retournez les formulaires dès que possible et dans tous les cas, dans les sept jours suivant le décaissement des fonds ou la date de renouvellement afférente, ou dans les sept jours suivant la date de signature (si cette date survient plus tard), même les renonciations.

- ☐ Avez-vous détruit votre copie du formulaire RPH pour le Québec du client dès que vous avez reçu confirmation d'indemnisation par courriel?

Glossaire

Voici la définition des termes que nous utilisons dans ces procédures de Manuvie pour le Québec.

Assurance RPH : assurance Régime Protection hypothécaire, un régime d'assurance spécialement conçu pour procurer une couverture d'assurance vie et d'assurance invalidité aux clients des courtiers en prêt hypothécaire.

Courtier : s'entend d'un courtier en prêt hypothécaire qui a signé une convention au titre de laquelle ses représentants approuvés et lui peuvent présenter des trousse RPH à leurs clients et recommander ceux-ci à un représentant autorisé de Manuvie.

CSC : Centre de soutien aux courtiers Inc. Le CSC est une société appartenant à Manuvie et qui agit à titre de fournisseur de services pour le courtier au titre de l'entente. Par exemple, le système informatique du CSC génère chaque trousse RPH et chaque trousse de recommandation au nom du courtier. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le CSC, et les services qu'il offre, cliquez sur le lien pour visiter le site [Web du CSC](#).

Entente : s'entend d'une Proposition et convention d'administration entre un courtier, Manuvie et le Centre de soutien aux courtiers (CSC), au titre de laquelle Manuvie convient que le courtier et ses représentants approuvés peuvent offrir l'assurance Régime Protection hypothécaire (RPH) ou recommander leurs clients à Manuvie pour discuter de leurs besoins d'assurance.

Formulaire de recommandation : s'entend d'un formulaire de Manuvie, autre qu'un formulaire RPH pour le Québec, que vos clients peuvent signer s'ils acceptent de se faire recommander à un représentant autorisé. Le formulaire de recommandation peut être en format papier ou numérique/en ligne pour les transactions à l'extérieur du Québec.

Formulaire RPH : s'entend d'un formulaire de Manuvie utilisé pour les demandes d'assurance RPH. Le formulaire RPH peut être en format papier ou numérique/en ligne.

Formulaire RPH pour le Québec : formulaire de Manuvie que doit utiliser un emprunteur admissible dans le cadre d'une transaction au Québec pour souscrire l'assurance RPH provisoire et pour confirmer qu'il souhaite parler avec un représentant autorisé de Manuvie.

Manuvie : s'entend de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers. L'assurance RPH est établie par Manuvie. Ses agents autorisés offrent des conseils en matière d'assurance et vendent de l'assurance vie et de l'assurance soins médicaux, y compris l'assurance RPH.

Procédures relatives à l'assurance RPH : procédures de Manuvie et procédures du CSC que le courtier et ses représentants doivent suivre dans le cadre de l'entente. Les procédures de Manuvie se trouvent dans le présent site sous le titre « Procédures de Manuvie ». Les procédures du CSC se trouvent sur le site Procédures du CSC.

Règles juridiques : loi, règlement et directives régis par des organismes de réglementation applicables aux responsabilités et aux services offerts en vertu de l'entente.

Représentant approuvé : s'entend d'une personne qui agit à titre de mandataire pour le courtier, si Manuvie autorise cette personne à offrir l'assurance Régime Protection hypothécaire ou à recommander des clients à Manuvie.

Services-conseils associés à l'assurance Régime Protection hypothécaire^{MD} : s'entend des services que Manuvie et ses représentants en assurance autorisés fournissent dans le cadre de votre convention. Cela signifie que vous pouvez donner à vos clients la possibilité de parler avec un conseiller en assurance autorisé qui effectuera une analyse des besoins et leur proposera, s'il y a lieu, l'assurance Régime Protection hypothécaire.

Système approuvé : système de montage de prêts hypothécaires examiné et approuvé par le CSC et qui permet de transmettre au CSC des renseignements nécessaires à la préparation des formulaires RPH et des formulaires de recommandation au nom des courtiers en prêt hypothécaire. Actuellement, les systèmes approuvés sont les systèmes Expert de D+H Société en commandite et MorWeb de Marlborough Stirling Canada, ainsi que tout autre système approuvé par écrit par le CSC.

Transaction au Québec : toute opération (relative à une marge de crédit ou à un prêt hypothécaire) à l'égard de laquelle le bureau du courtier ou du représentant approuvé, la résidence de l'emprunteur ou la propriété cédée en garantie du prêt se trouve au Québec.

Transaction en Colombie-Britannique : s'entend de toute opération (relative à une marge de crédit ou à un prêt hypothécaire) à l'égard de laquelle le bureau du courtier ou du représentant approuvé ou la résidence de l'emprunteur se trouve en Colombie-Britannique.

Trousse de recommandation : s'entend d'une trousse de Manuvie utilisée pour offrir l'assurance RPH. La trousse de recommandation peut être en format papier ou numérique/en ligne. La trousse de recommandation peut être en format papier ou numérique/en ligne pour les transactions à l'extérieur du Québec.

Trousse RPH : s'entend d'une trousse de Manuvie utilisée pour offrir l'assurance RPH. La trousse RPH peut être en format papier ou numérique/en ligne. Pour en savoir plus, consultez notre page Trousses RPH.

Trousse RPH pour le Québec : le formulaire RPH pour le Québec et la brochure afférente. Pour en savoir plus, consultez notre page sur les trousse RPH pour le Québec.

Vendeur dispensé : courtier en prêt hypothécaire ou en prêt hypothécaire à haut risque qui satisfait aux règles juridiques encadrant l'offre d'assurance RPH dans le cadre de transactions en Colombie-Britannique. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre page Offre d'assurance RPH et recommandations en Colombie-Britannique.



La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

Ce document est exploité par le Centre de soutien aux courtiers Inc. (« CSC »). Le CSC fournit des services de traitement des données et des services administratifs aux courtiers en prêts hypothécaires offrant l'assurance Régime Protection hypothécaireMD (« RPHMD ») à leurs clients. Dans le présent site, « nous », « notre » et « nos » renvoient au CSC. L'assurance RPH est offerte et établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Le CSC est une filiale de Manuvie.

Manuvie, Manuvie & M stylisé, le M stylisé et l'assurance Régime Protection hypothécaire sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. Manuvie, P.O. Box 4213, STN A, Toronto (Ontario) M5W 5M3. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2025. Tous droits réservés.

Newton Connectivity Systems détient et exploite Velocity, un système de montage de prêts hypothécaires sur le Web. Finastra exploite Expert, un système de montage de prêts hypothécaires sur le Web. Aucune de ces entités n'est liée à Manuvie ou à ses sociétés affiliées.