

PLANIFICATEUR CST : FOIRE AUX QUESTIONS

GÉNÉRALITÉS

Quel mot de passe doit être utilisé pour ouvrir une session dans le Planificateur CST?

Votre mot de passe pour le Planificateur CST est le même que celui que vous utilisez pour accéder à votre courriel CSTRESP.

Que dois-je faire si le Planificateur n'accepte pas mon mot de passe?

Si cela se produit, veuillez suivre les instructions suivantes :

- Vérifiez que votre iPad est bien connecté à la Wi-Fi.
- Fermez l'application du Planificateur CST dans l'iPad en cliquant sur le bouton « Déconnexion » (Log out) dans l'application du Planificateur :



- Allez sur la page Web du portail des représentants à www.cstresp.com/rep et cliquez sur « Avez-vous oublié/Voulez-vous réinitialiser votre mot de passe pour le Planificateur, le CALP et le courriel » pour réinitialiser votre mot de passe. Cela réinitialisera votre mot de passe pour avoir accès à Outlook (votre courriel CSTRESP), au CALP et au Planificateur de CST.
- Allez dans le CALP et le Planificateur CST et ouvrez une session pour vérifier qu'ils sont accessibles. **Il vous faudra donc attendre quelques minutes** pour que le Planificateur reconnaisse que vous avez changé le mot de passe, et **vous devrez donc patienter un peu avec d'essayer d'y ouvrir une session.**

Dois-je être connecté à la Wi-Fi / Internet pour utiliser le Planificateur de CST lorsque je suis avec des clients?

Vous n'avez pas besoin d'être connecté à l'Internet pour créer l'illustration ou la présentation ou pour remplir la demande d'adhésion lorsque vous êtes avec un client. Il vous faudra toutefois être connecté à l'Internet lorsque vous serez dans le Planificateur CST pour :

- Soumettre la demande d'adhésion dans le Centre administratif en ligne du Planificateur (CALP) afin qu'elle soit vérifiée et approuvée.
- Synchroniser les renseignements sur le client et les noms de clients potentiels (rendez-vous pris) dans Salesforce.
- Envoyer la demande d'adhésion d'un client ou un document dans le Planificateur CST (c.-à-d., dans la section Ressources).

Vous pouvez remplir la demande d'adhésion et demander au client de la signer et d'apposer ses initiales dans les endroits requis et ensuite la sceller et la soumettre pour qu'elle soit approuvée lorsque vous êtes connecté à l'Internet. (Si vous n'êtes pas connecté à l'Internet lorsque vous soumettez la demande d'adhésion ou que vous envoyez un courriel, le Planificateur CST la sauvegardera» pour vous dans l'onglet « Connexions afin qu'elle soit synchronisée une fois que vous serez connecté à l'Internet.

Ai-je besoin d'un code de déverrouillage (mot de passe) dans mon iPad?

Oui, vous devez établir un code de déverrouillage dans votre iPad. Pour des raisons de sécurité, un représentant a l'obligation de posséder un tel code de façon à pouvoir protéger les renseignements personnels de nos clients. Vous devez avoir un code de déverrouillage pour tous les appareils mobiles qui contiennent des renseignements sur des clients de CST. Cela N'EST PAS une option.

Peut-on demander aux clients de signer la demande d'adhésion sans qu'elle n'ait été remplie?

Non. La demande d'adhésion est un contrat. Vous devez y entrer tous les renseignements et la valider dans l'onglet de la « Demande d'adhésion » avant de demander au client de la signer et d'y apposer ses initiales. Si la demande d'adhésion contient des erreurs et que le client la signe, le Planificateur la « rejettera » et les signatures seront supprimées.

Combien de temps les illustrations seront-elles sauvegardées dans le Planificateur CST?

Les illustrations seront supprimées du Planificateur CST après 90 jours à compter de la dernière date à laquelle elles ont été visionnées.

Combien d'illustrations peuvent être sauvegardées dans le Planificateur CST?

Un total de 20 dans votre stockage local et un nombre illimité dans le nuage. Si, toutefois, des illustrations n'ont pas été activées pendant 90 jours, elles seront alors supprimées.

À partir de combien de temps le Planificateur CST s'éteint-il?

Le Planificateur CST s'éteint après 30 minutes.

Dois-je respecter un certain format lorsque j'entre des numéros de téléphone ou des codes postaux. Dois-je inclure des tirets ou des espaces?

Non, le Planificateur CST formatera automatiquement le numéro une fois qu'il aura été entré. Si vous entrez des tirets ou des espaces, vous recevrez un message de validation d'erreur dans l'onglet « Validations ». Voici le format correct à adopter pour entrer des numéros de téléphone ou des codes postaux :

Tél. : 4444444444
Code postal : L4M5C0

ILLUSTRATION / RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Quelle est la différence entre « Moins la dette mensuelle » et les « Autres dépenses fixes »?

La dette mensuelle (paiement de cartes de crédit, prêt automobile, etc.) est un montant mensuel – une fois que vous l'avez entré, le Planificateur CST fait automatiquement le calcul pour obtenir un montant annualisé. « Autres dépenses fixes » est un montant annuel représentant des dépenses contractuelles fixes.

Quel montant dois-je entrer dans l'espace réservé à la valeur actuelle du régime?

La valeur estimative à l'échéance ou la valeur estimative combinée des régimes existants à l'échéance. Si le client détient déjà un REEE chez CST, vous pouvez obtenir ce montant en consultant son dernier relevé annuel de client. La valeur du régime existant est utilisée à titre d'illustration uniquement.

Où puis effectuer une antidatation?

Vous pouvez antidater sur la ligne intitulée « date de la demande d'adhésion » pour le régime ajouté dans l'onglet « Créer l'illustration/Renseignements financiers. Les mêmes règles qu'auparavant s'appliquent au processus pour remplir la demande d'adhésion. Vous pouvez antidater la date de mise en vigueur d'un maximum de six mois dans un régime mensuel. Tous les autres régimes (annuels ou à cotisation unique) peuvent être antidatés de 11 mois.

*S'il s'agit d'une demande de parts supplémentaires et que le régime original est au mode de cotisation annuel ou unique, le mois d'entrée en vigueur doit correspondre à celui du régime existant.

Combien de bénéficiaires pouvez-vous ajouter à une illustration de client?

Vous pouvez inclure jusqu'à cinq bénéficiaires et huit régimes au total pour tous les bénéficiaires dans l'illustration du client. Le total de tous les régimes ajoutés pour chaque bénéficiaire sera utilisé pour estimer la valeur projetée totale. Les fiches du sommaire dans la présentation montreront les renseignements de jusqu'à trois régimes pour chaque bénéficiaire. Vous pouvez ajouter jusqu'à huit régimes par bénéficiaire et l'illustration financière les reflétera tous, mais seulement les renseignements sur les trois premiers régimes apparaîtront dans le sommaire de la présentation.

Dois-je recueillir et entrer tous les renseignements financiers dans l'onglet « Renseignements financiers » avant de rencontrer le client ou de télécharger le rapport de la présentation?

Non, cela n'est pas nécessaire. Vous pouvez toutefois entrer au moins le revenu net familial dans l'illustration étant donné que ce revenu est utilisé pour déterminer si l'illustration inclura le BEC et la SCEE supplémentaire.

Vous pourriez entrer 100 000 \$ pour commencer et ajuster ensuite le montant lorsque vous serez avec le client. Vous pourrez ensuite revenir le changer ou entrer les renseignements de l'autre client dans l'onglet des renseignements financiers (cela est très important du fait que, si le revenu net familial est laissé à 0 \$, l'illustration inclura la SCEE supplémentaire et le BEC ce qui pourrait ne pas être applicable).

*N'oubliez pas que les renseignements entrés avant de rencontrer le client doivent être revus et confirmés durant le rendez-vous.

BEC et SCEE supplémentaire

L'illustration montre que le client est admissible à des subventions supplémentaires (BEC et SCEE supplémentaires), comment pouvons-nous savoir s'il y est admissible?

L'illustration pour les subventions supplémentaires est fondée sur le revenu familial net que vous avez entré dans l'onglet des renseignements financiers. Il est important que le client comprenne que cette illustration est fondée sur les renseignements qui ont été entrés ou qu'il a fournis et qu'il s'agit

uniquement d'une illustration. EDSC (anciennement HRDCC) déterminera si le client est admissible à recevoir ces subventions. Si le client a des questions à propos de son admissibilité, il devra contacter EDSC directement.

RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUSCRIPTEUR

Quelle est la date de naissance par défaut?

La date de naissance des souscripteurs est par défaut la date d'aujourd'hui moins 30 ans (par exemple : si la date du jour est le 19 février 2014, le Planificateur affichera le 19 février 1984 par défaut). Pour le bénéficiaire, la date de naissance par défaut est la date « du jour »).

Pourquoi le montant du revenu net est-il important dans l'illustration?

Il détermine les montants des subventions supplémentaires et du BEC dans l'illustration. Veuillez noter qu'il s'agit d'une illustration uniquement étant donné que CST ne peut pas établir si le client est admissible à des subventions supplémentaires. EDSC déterminera l'admissibilité du client à ces subventions. Si le client a des questions à propos de l'admissibilité, il devra contacter EDSC directement.

PRÉSENTATION

Le rapport de présentation inclut-il les subventions?

Oui. Cela est affiché dans le sommaire du régime. La page sur les subventions est dynamique en fonction de la province.

Puis-je envoyer la présentation au client par courriel?

Oui – en cliquant sur le bouton « Courriel » en haut à droite.

Quelle est la quantité minimum d'information requise pour générer un rapport de présentation?

Pour générer une présentation, vous devrez inclure :

- Le prénom et le nom de famille du souscripteur primaire
- Le revenu familial net (c'est-à-dire, 100 000 \$)
- Le nom et la date de naissance du bénéficiaire
- Un régime pour le bénéficiaire – un montant de cotisation / un nombre de parts

Remarque : Vous devez « sauvegarder » l'illustration pour créer la présentation.

Puis-je modifier l'ordre des diapositives (et ne pas utiliser l'ordre dans lequel elles sont affichées)?

Oui. Allez dans les « Paramètres » dans l'écran d'accueil et ensuite dans la section « Préférences » - « Présentation ». Cliquez sur la présentation que vous voulez réorganiser. Vous pouvez taper sur les « lignes » à droite des sections pour les saisir et les déplacer vers le haut ou vers le bas dans l'ordre que vous désirez.

DEMANDE D'ADHÉSION

Onglet « Nouveau régime »

Quand le premier paiement préautorisé sera-t-il prélevé?

Le processus n'a pas changé. Le premier paiement préautorisé sera prélevé cinq jours civils après le traitement de la demande d'adhésion.

Si le client paye par chèque, que dois-je entrer?

Si le client paye par chèque, le champ « Le chèque suivra » doit être réglé sur « Actif » (ON) (en passant le doigt sur l'écran ou en le touchant). Le champ du « Montant du chèque » se remplira automatiquement avec le montant requis (vous pouvez taper sur le champ pour changer le montant, le cas échéant). Ne manquez pas d'entrer le numéro de référence sur le chèque. Le numéro se trouve au bas de l'écran du nouveau régime lorsque le champ « Le chèque suivra » est activé (ON). (Veuillez noter que la demande d'adhésion ne sera pas traitée avant que le siège social n'ait reçu le chèque. Il est recommandé de cotiser par paiements préautorisés). Le chèque doit être envoyé au siège social « à l'attention du Service des nouvelles adhésions ».

Quelle sera la cotisation initiale pour un paiement préautorisé?

Si le client souhaite payer par paiement préautorisé (paiement direct), le montant initial sera le montant qui est exigé dans le régime pour ouvrir le compte.

Et si une personne autre que les souscripteurs va verser les cotisations?

Si une personne autre que le souscripteur va verser les cotisations ou aider à les payer, un formulaire de versement collectif de cotisations doit être rempli et être téléchargé dans le Centre administratif en ligne du Planificateur (CALP).

Puis-je envoyer la demande d'adhésion au client par courriel?

Oui, en cliquant sur l'onglet « Soumissions » et en sélectionnant « Courriel » dans le coin supérieur droit de l'application du Planificateur.

Quels codes de sources puis-je entrer?

Le code de source que vous entrez doit correspondre à ce que CST détient dans ses dossiers. Veuillez demander à votre directeur de succursale la liste de codes que vous devriez utiliser.

Est-ce que la demande d'adhésion inclut la demande de SCEE?

Oui. Lorsque la demande d'adhésion est créée sous format PDF dans le Planificateur CST, elle inclut les subventions sélectionnées dans l'onglet « Ajouter des formulaires » pour chaque bénéficiaire figurant dans la demande d'adhésion.

*Si la demande d'adhésion est reçue après que les régimes ont été traités (statut « Approuvé »), vous devez envoyer les demandes de subventions au Service de l'expérience client. Les documents seront seulement téléchargés dans le CALP si le statut de la demande d'adhésion est « Soumise » ou « Rejetée ».

Pourquoi certains renseignements sont-ils bloqués dans la demande d'adhésion?

En raison des lois sur la protection des renseignements personnels, certaines informations sur le client sont bloquées dans la demande d'adhésion au moyen de XXXXXXXX. Le client peut toutefois voir tous les renseignements bloqués dans son compte dans le portail sécurisé (les renseignements du client sont chiffrés lorsqu'ils sont soumis dans le Planificateur et envoyés à CST).

ONGLET DU SOUSCRIPTIONNEUR

Puis-je entrer n'importe quelle profession dans le champ réservé à cette fin?

Non. Vous devez sélectionner, à partir d'une roue de défilement prédéfinie, la profession qui correspond le plus étroitement à celle du client. Une bonne pratique serait d'ajouter la profession réelle entre parenthèses après que vous aurez entré le nom de la société. Ex. : Consultants CST (représentant).

ONGLET DES FAITS ESSENTIELS POUR BIEN CONNAÎTRE SON CLIENT

Mes clients verront-ils ce que nous avons entré dans le champ utilisé à l'interne?

Non. Ce champ peut uniquement être visionné à l'interne – par les réviseurs des succursales et le siège social. Les commentaires fournis ici procurent des renseignements additionnels à des fins de convenance et ils sont envoyés dans le CALP. Ils ne sont pas imprimés dans la demande d'adhésion et les clients ne peuvent pas les voir.

Puis-je effectuer un transfert en provenance d'un autre fournisseur de REEE dans le Planificateur CST?

Si le client effectue un transfert à un nouveau régime P5, M1 ou M2 ou achète des parts supplémentaires dans un régime P5, vous devrez alors utiliser le CALP pour créer la demande d'adhésion et demander les signatures. Si, toutefois, le client effectue un transfert à un régime existant P5, M1 ou M2 en tant que cotisation uniquement (transférant les actifs de l'autre REEE dans le nôtre), vous devez alors remplir un formulaire de « Transfert vers CST » sur papier et demander au client de le signer et de l'envoyer au siège social.

Dois-je mettre à jour les faits essentiels pour bien connaître son client pour des clients existants?

Oui. Vous devez aussi indiquer dans la section des commentaires la raison de tout changement important pour que le réviseur de la succursale et le siège social soient informés des changements survenus dans les circonstances ou dans la situation financière du client. Si les données du client existant sont synchronisées avec le Planificateur CST, les faits essentiels pour bien connaître son client doivent être examinés et vérifiés avec le client et être mis à jour, le cas échéant. Tout changement important doit être signalé dans la section des notes liées aux faits essentiels pour bien connaître son client.

DIVERS

À quoi sert la section « À usage interne »?

Code de source : Cela est utilisé pour entrer la source de votre client existant ou potentiel. Le code de source que vous entrez doit correspondre à ce que CST détient dans ses dossiers. Veuillez demander à votre directeur de succursale de vous fournir la liste des codes de source que vous devriez utiliser.

Case des instructions pour le traitement : Cela est utilisé pour envoyer des instructions spéciales au réviseur ou au siège social. Les notes ici NE SERONT PAS imprimées dans la demande d'adhésion et seront uniquement visibles dans le CALP.

SOUSSION

Que dois-je faire lorsque je reçois le message « Déconnecté » quand je soumetts une demande d'adhésion?

Si ce message apparaît lorsque je soumetts une demande d'adhésion dans l'onglet « Soumission », la demande sera mise en attente dans l'onglet « Connexions ». Vous pourrez effectuer la synchronisation plus tard.

CONNEXION

À quoi sert l'onglet « Connexions »?

Il est utilisé pour synchroniser les noms de clients potentiels convertis, les courriels et les demandes d'adhésion. C'est là où vous synchronisez vos possibilités (pistes) à partir de Salesforce et les renseignements sur les clients pour lesquels vous avez déjà une piste dans Salesforce seront préremplis. Dans l'onglet « Connexions », vous pouvez aussi synchroniser des courriels en attente – ce sont des présentations, des ressources ou des demandes d'adhésion de clients. Ce sont celles qui sont en attente et qui n'ont pas été envoyées à partir du Planificateur CST du fait que vous n'étiez pas connecté à la Wi-Fi au moment de la transmission. Elles ont été mises de côté ici en attendant d'être synchronisées lorsque la connexion à la Wi-Fi aura été restaurée. Il vous suffira d'appuyer sur le bouton « Télécharger » pour les envoyer.

Que signifie le « point rouge » dans l'onglet « Connexions »?

Le point rouge est une notification qui signale que quelque chose dans l'onglet « Connexions » (courriel ou demande d'adhésion) doit être synchronisé. Les noms de clients potentiels n'auront pas de notification et vous devez effectuer une synchronisation si vous avez une possibilité (piste) dans Salesforce pour télécharger les données en allant dans « Rendez-vous » dans l'onglet « Connexions » et en sélectionnant « Télécharger ».

Comment dois-je importer les renseignements sur le client existant dans le Planificateur CST à partir des dossiers du client dans Salesforce?

Dans Salesforce, vous devez créer une nouvelle possibilité (piste) dans le compte du client et synchroniser cette information dans l'onglet « Connexions » dans le Planificateur CST en sélectionnant « Rendez-vous » et ensuite « Télécharger ».