

Bureau mobile - Guide de l'utilisateur

Épargne et investissements



Table des matières

1. Qu'est-ce que Bureau mobile?	4
2. Résumé des changements apportés	4
3. Soutien Bureau mobile	5
4. Quels produits de placement et régimes sont disponibles dans Bureau mobile?...	5
5. Quels types de demandes puis-je saisir?	6
6. Comment accéder à Bureau mobile?	7
6.1.Prérequis	7
6.2.Compatibilité	7
6.3.Authentification.....	8
7. Créer votre profil	9
7.1.Compléter votre Profil de conseiller	9
7.2.Compléter le code de conseiller Beneva et le code d'agent général Beneva	10
7.3.Profil adjoint	11
8. Répartitions préétablies	11
8.1.Créer vos répartitions préétablies	12
8.2.Gérer vos répartitions préétablies.....	13
8.3.Modifier vos répartitions préétablies	14
8.4.Utiliser vos répartitions préétablies	15
9. Naviguer dans Bureau mobile	17
9.1.Créer une nouvelle demande par un conseiller	17
9.2.Créer une nouvelle demande par un adjoint.....	17
9.3.Débuter une transaction – chercher un client existant.....	18
9.4.Pré-remplissage des informations nominatives des clients existants.....	18
9.5.Passer à l'étape suivante	19
9.6.Revenir en arrière	20
9.7.Fonds de placement garanti (FPG).....	21
10.Ajouter des pièces jointes	22
10.1.Documents ajoutés manuellement par le conseiller	22

10.2. Documents ajoutés automatiquement à une transaction	23
11. Informations sur les signataires	23
11.1. Autorisation pour effectuer certaines transactions	23
11.2. Types d'authentification	24
12. Signer les documents	25
13. Réviser les documents et soumettre la demande pour les signatures	28
13.1. Demandes en attente de signature à distance	29
14. Transmission automatique de la demande	30
14.1. Suivi des transactions	32
15. Gestion des formulaires de demandes de transfert	32
15.1. T2033	32
15.2. Autres formulaires de transfert	32
16. Consulter le statut de vos demandes et modifier votre profil de conseiller	33
16.1. Section Mes demandes	33
17. Supprimer une demande	34
18. Résolution des problèmes d'affichage des PDF du Bureau mobile	34
18.1. Comment corriger le problème d'affichage dans Chrome	35
18.2. Comment corriger le problème d'affichage dans Edge	36
19. Déconnexion	36
20. Annexe – réseau Carrière	37

1. Qu'est-ce que Bureau mobile?

Bureau mobile est un outil rapide, sécurisé et efficace pour les transactions d'investissement. Il s'agit d'un questionnaire interactif qui remplace certains formulaires papiers et qui permet **d'effectuer la plupart des opérations courantes pour les produits comptes d'investissement, CIG Traditionnel, CIG Indice-Action et CIQ.**

Bureau mobile est offert à toute la force de vente externe, incluant les membres du réseau Fundserv.

Une fois les demandes transmises, elles sont traitées automatiquement par le système de l'Épargne et investissements. Pour les membres du réseau Fundserv, nul besoin de saisir les données au bureau de l'agent général puisque Bureau mobile alimente automatiquement les systèmes de gestion de dossiers des agents généraux.

Tous les canaux de transmission électronique sont sécurisés. Les données confidentielles des clients sont donc protégées. Les formulaires électroniques sont transmis de manière sécuritaire aux parties prenantes.

2. Résumé des changements apportés

Section 4. Quels produits de placement et régimes sont disponibles dans Bureau mobile?

Mise à jour tableaux :

Ajout / retrait produits dans les colonnes Produits disponibles et Produits non disponibles

Section 5. Quels types de demandes puis-je saisir?

Mise à jour tableaux :

Ajout / retrait transactions dans les colonnes Produits disponibles et Produits non disponibles

Section 7. Créer votre profil

7.1 Compléter votre Profil de conseiller

Spécifications à propos des champs préremplis

Section 8. Répartitions préétablies

Répartitions préétablies avec des fonds de placement garanti

Section 9. Naviguer dans Bureau mobile

9.7 Fonds de placement garanti (FPG)

Nouvelle section présentant les transactions disponibles et non disponibles dans le Bureau mobile pour le Fonds de placement garanti

Changements apportés à l'[Annexe](#) – réseau Carrière :

Section 5. Quels types de demandes puis-je saisir?

Nouvelle section présentant les transactions possibles dans le cadre de la retenue salariale

3. Soutien Bureau mobile

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure de l'est)

Services aux partenaires :

Téléphone : 1 877 707-7372

Courriel : serviceconseillers@beneva.ca

4. Quels produits de placement et régimes sont disponibles dans Bureau mobile?

Produits de placement

Produits disponibles	Produits non disponibles
Comptes d'investissement	CIG Échelonné
CIG Traditionnel	Compte d'épargne à intérêt élevé (CEIE)
CIG Indice-Action	Compte à intérêt quotidien (CIQ)
Fonds de placement garanti	
Compte à haut rendement (CHR)	

Régimes

Régimes disponibles	Régimes non disponibles
REER et REER conjoint	Rente immédiate
CELI	REER Contributif *
FERR et FERR conjoint	Régime non enregistré d'entreprise
CRI, FRV, FRVR, REIR	
Régime non enregistré	
Régime non enregistré (individuel ou conjoint)	

*Ce régime est uniquement vendu par le cabinet Conseils Financiers Beneva.

5. Quels types de demandes puis-je saisir?

Les conseillers ayant accès à la clientèle d'un collègue ne peuvent pas effectuer de transactions pour ces clients via le Bureau mobile. Pour les desservir, il est possible d'utiliser Stratégis ou le service [Écrivez-nous](#).

Bureau mobile vous permet de soumettre une demande d'adhésion à un nouveau régime ou une demande d'instruction dans un régime existant. Voici les détails :

	Transactions disponibles	Transactions non disponibles
Dépôt	Prélèvement unique	
	Prélèvements périodiques (DPA) / création, modification et terminaison	
	Transfert autre institution	
	Transfert employeur*	
	Prêt (B2B)	

*Uniquement disponible pour le cabinet Conseils Financiers Beneva.

	Transactions disponibles	Transactions non disponibles
Virement	10 % sans frais	Déblocage toutes provinces
	Virement interne (intercompte) entre même régime ou régimes différents	
	Entre 2 régimes incluant les conversions (REER vers FERR ou CRI vers FRV)	
	Changement à l'échéance	
	Changement d'option de garantie	

	Transactions disponibles	Transactions non disponibles
Retrait	Retrait comptant	Retrait RAP
	Décaissement FERR / FRV	Retrait REEP
		Modification de décaissement FERR / FRV

	Transactions disponibles	Transactions non disponibles
Non monétaire	Changement d'adresse	Changement de renseignements personnels (nom, âge, sexe)
	Demande de remise de frais de rachat	Changement de bénéficiaire
	Profil de l'investisseur	Annulation / correction
		Demande d'information



Note : Si vous êtes membres du cabinet Conseils Financiers Beneva, veuillez consulter [l'annexe](#) pour connaître les particularités de votre réseau.

6. Comment accéder à Bureau mobile?

6.1. Prérequis

Pour utiliser Bureau mobile, vous devez être sous contrat avec Beneva et avoir un compte actif dans l'[Espace conseiller](#).

Lors de la première utilisation, vous devrez également avoir en main votre code de conseiller Beneva ou Fundserv et les renseignements de votre agent général.

Vous devez être connecté à un réseau internet pour utiliser Bureau mobile.

6.2. Compatibilité

Pour assurer la meilleure expérience possible avec Bureau mobile, nous recommandons l'utilisation d'un ordinateur de bureau ou portable, ainsi que l'un des navigateurs suivants :

- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari

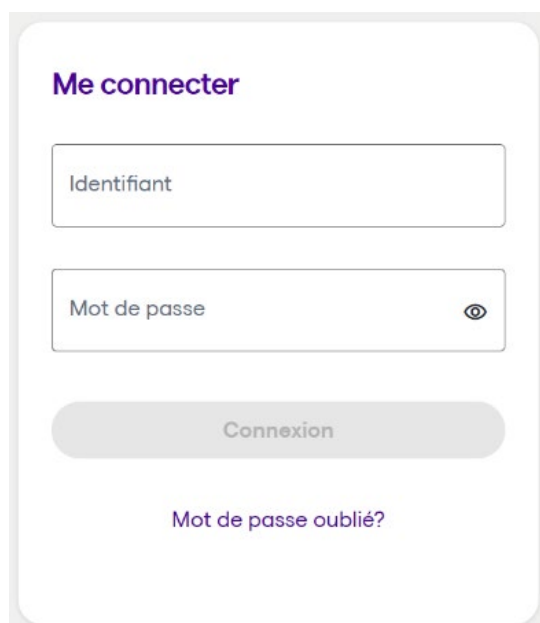
6.3. Authentification

Pour vous connecter à Bureau mobile, suivez les étapes suivantes :

- Accédez à l'[Espace conseiller](#)
- Entrez votre identifiant et votre mot de passe*
- Cliquez sur *Connexion*
- Sur la tuile Épargne et investissements, sélectionnez *Bureau mobile*

*Cliquez sur *Mot de passe oublié?* si vous devez changer votre mot de passe.

L'écran de connexion sert à protéger les informations contenues à l'intérieur de l'Espace conseiller. Ainsi, vous devrez vous authentifier à chaque nouvelle ouverture ou lorsque le délai d'inactivité est expiré.



The screenshot shows a login form titled "Me connecter". It features two input fields: "Identifiant" and "Mot de passe" (password), which includes a visibility toggle icon. Below the fields is a "Connexion" button. At the bottom, there is a link for "Mot de passe oublié?".



7. Créer votre profil

7.1. Compléter votre Profil de conseiller

Lors de votre première utilisation de Bureau mobile, vous devez compléter votre Profil de conseiller.

1 Cliquez sur vos initiales en haut à droite pour accéder à votre profil.

2 Sélectionnez l'onglet *Mon Profil*.

3 Cochez *Oui* si vous êtes un conseiller Fundserv.

4 Les codes sont ramenés automatiquement, donc le conseiller doit en prendre connaissance dès qu'ils sont disponibles. S'il constate une problématique ou une anomalie, il doit se référer à son agent général ou à son centre financier pour obtenir les clarifications nécessaires.

Votre code d'investissement est une combinaison des quatre caractères de votre code d'agence et des trois, quatre ou cinq caractères qui composent votre code de représentant.

5 Les codes sont ramenés automatiquement, donc le conseiller doit en prendre connaissance dès qu'ils sont disponibles. S'il constate une problématique ou une anomalie, il doit se référer à son agent général ou à son centre financier pour obtenir les clarifications nécessaires.

Le code d'agence de vos codes de conseiller alternatif n'est pas modifiable car il correspond au code d'agence que vous inscrivez dans le champ *Code de conseiller Beneva/Code de conseiller Fundserv* principal.

6 Inscrivez la **même** adresse courriel que celle utilisée pour votre [Espace conseiller](#). Vous recevrez tous les documents relatifs à vos demandes à cette adresse. Si vous souhaitez modifier votre adresse courriel pour l'utilisation du Bureau mobile, vous pourrez le faire.

7 Inscrivez les informations de votre agent général.

Les deux champs relatifs à l'adresse courriel sont **préremplis et modifiables**.

Ces champs ainsi que les champs avec les informations de l'agent général **doivent être complétés par l'utilisateur** :

- Conseiller Fundserv
- Téléphone
- No de poste

Tous les autres champs sont **préremplis et non-modifiables**.

Une fois toutes les signatures obtenues, les documents relatifs à vos demandes seront aussi transmis à l'adresse courriel saisie dans la section concernant l'agent général

7.2. Compléter le code de conseiller Beneva et le code d'agent général Beneva

1 Le champ sera pré-rempli mais en cas problème sachez qu'ici il faut inscrire le code de l'agent général ou de l'agence dans le premier champ du *Code de conseiller Beneva* ou du *Code de conseiller Fundserv*. Selon l'exemple ci-dessus, le code 3052 est inscrit dans ce champ.

2 Le champ sera pré-rempli mais en cas problème sachez qu'ici il faut inscrire le code de conseiller ou de représentant dans le deuxième champ du *Code de conseiller Beneva* ou du *Code de conseiller Fundserv*. Selon l'exemple ci-dessus, le code 1526 est inscrit dans ce champ.

7.3. Profil adjoint

Attribution d'un adjoint

Pour l'attribution d'un adjoint vous devez vous référer à votre agent général.

Le conseiller pour lequel l'adjoint travaille doit s'être connecté au moins une fois pour que l'adjoint puisse commencer à créer des demandes dans le Bureau mobile.

Utilisation du profil adjoint

Lors de chaque demande, vous devez sélectionner le conseiller concerné.

Vous devez toujours accéder au Bureau mobile via l'Espace conseiller. Vous pouvez voir les demandes incomplètes, en signature ou envoyées, créées par le conseiller et les vôtres.

En cas d'information erronée dans le profil conseiller ou adjoint vous pouvez communiquer directement avec votre agent général.



Note : Si vous êtes membres du cabinet Conseils Financiers Beneva, veuillez consulter [l'annexe](#) pour connaître les particularités de votre réseau.

8. Répartitions préétablies

Les répartitions préétablies permettent de combiner des comptes d'investissement ou des fonds de placement garanti en fonction des différents profils d'investisseurs.

Rappel :

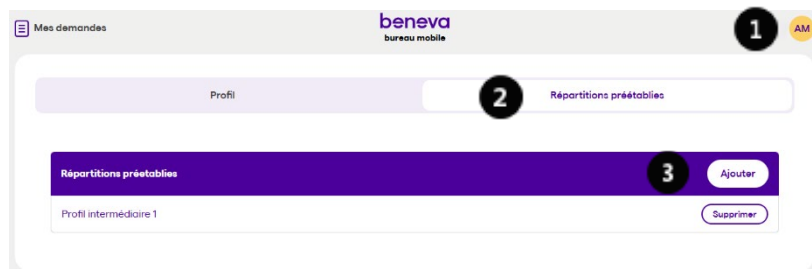
- Vous ne pouvez pas sélectionner des comptes d'investissement et des fonds de placement garanti dans une même répartition.

Cette standardisation permet d'effectuer des transactions (achats ou transferts) en un seul clic, ce qui optimise grandement l'efficacité et la rapidité du travail.

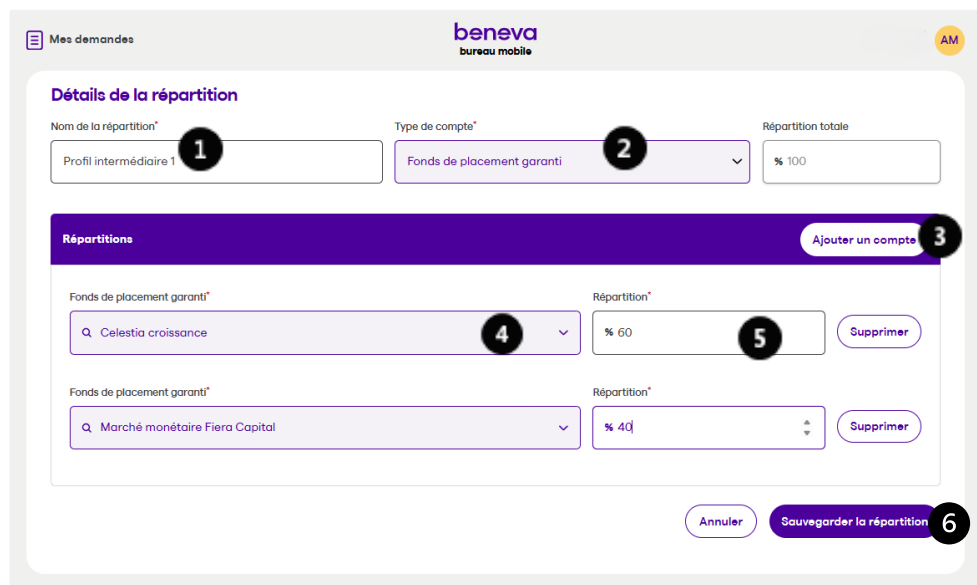
L'adjoint n'a pas accès à vos répartitions préétablies. Il doit créer ses propres répartitions en collaboration avec vous.

8.1. Créer vos répartitions préétablies

Vous pouvez compléter la section des répartitions préétablies à tout moment.



- 1 Cliquez sur vos initiales en haut à droite pour accéder à votre profil.
- 2 Sélectionnez l'onglet *Répartitions préétablies*.
- 3 Cliquez sur *Ajouter*.



- 1 Nommez votre répartition préétablie.
- 2 Sélectionner le type de compte dans le menu déroulant.
- 3 Cliquez sur *Ajouter un compte*.
- 4 Sélectionner un compte d'investissement ou un fonds de placement garanti dans le menu déroulant.
- 5 Indiquez un pourcentage de répartition pour chaque compte d'investissement Beneva ou fonds de placement garanti – le total doit être 100 %
- 6 Cliquez sur *Sauvegarder la répartition*.

8.2. Gérer vos répartitions préétablies

Vous pouvez en tout temps consulter, ajouter, modifier et supprimer une répartition préétablie.



- 1 Consultez vos répartitions préétablies dans l'onglet Répartitions préétablies de votre profil.
- 2 Ajoutez ou supprimez une répartition préétablie.
- 3 Modifiez une répartition préétablie en cliquant sur son nom.
Consultez la section suivante pour les détails.

8.3. Modifier vos répartitions préétablies

À partir de la page Détails de la répartition, vous pouvez modifier une répartition préétablie.

Mes demandes

beneva
bureau mobile

N. T. MT
3052-1526

Détails de la répartition

Nom de la répartition* Répartition

Profil audacieux type 1 100

Répartitions

Ajouter un compte 1

Compte d'investissement Beneva*	Répartition*	
Marchés émergents (AGF) v	30	Supprimer 2
Compte d'investissement Beneva*	Répartition*	
Actions américaines petites-moyennes capitalisations (AGF) v	20 3	Supprimer
Compte d'investissement Beneva*	Répartition*	
Actions internationales (Fiera Capital) v	30	Supprimer
Compte d'investissement Beneva*	Répartition*	
Actions mondiales (AGF) v	20	Supprimer

Annuler Sauvegarder la répartition 4

- 1 Ajoutez un compte d'investissement Beneva ou fonds de placement garanti.
- 2 Supprimez un compte d'investissement Beneva ou fonds de placement garanti.
- 3 Modifiez un pourcentage de répartition – le total doit toujours être 100 %.
- 4 Cliquez sur *Sauvegarder la répartition*.

8.4. Utiliser vos répartitions préétablies

Pour certaines transactions, par exemple un dépôt, vous pourrez sélectionner une répartition préétablie à partir d'un menu déroulant, comme illustré ci-dessous.

Répartition préétablie	Types de frais	Frais	Code	Dépôt unique
Profil audacieux type 1	Sans frais de souscription			
Profil conservateur type 1	Sans frais de souscription			
Actions américaines petites-moyennes capitalisations (AGF)	Sans frais de souscription		FIRDA	10 %
Actions mondiales (AGF)	Sans frais de souscription		FIRBS	10 %
Marchés émergents (AGF)	Sans frais de souscription		FIRAV	15 %
Actions internationales (Fiera Capital)	Sans frais de souscription		FIRBT	15 %

- 1 Lorsque le choix Répartitions préétablies est possible, cliquez sur *Ajouter*.
- 2 À l'écran suivant, sélectionnez la Répartition préétablie souhaitée.
- 3 Sélectionnez ensuite le Type de frais souhaité.
- 4 Indiquez le pourcentage que vous souhaitez attribuer à la répartition préétablie.
Les détails de la répartition préétablie seront présentés à l'écran, vous pourrez ainsi voir sa composition.
- 5 Cliquez sur *Ajouter*.

Directives d'investissement

Il est possible de combiner une répartition préétablie avec d'autres comptes pour compléter les directives d'investissement.

Étapes 14 — 26 ▾

Mon Client Aussi
CELI - Compte d'épargne libre d'impôt

Suivant >

Investissement (Dépôt unique)

Dépôt unique

Investissement

Demande directive d'investissement

Compte à intérêt quotidien

Ajouter
+

Compte à intérêt garanti

Ajouter
+

Compte d'investissement Beneva

Ajouter
+

Répartitions préétablies

Ajouter
+

Comptes à intérêt garanti	Dépôt unique	Date d'échéance/Terme	Intérêt	Fréquence intérêt	Versement intérêt	Rachetable ou non
CIG Traditionnel	25 %	3 ans	C			NR

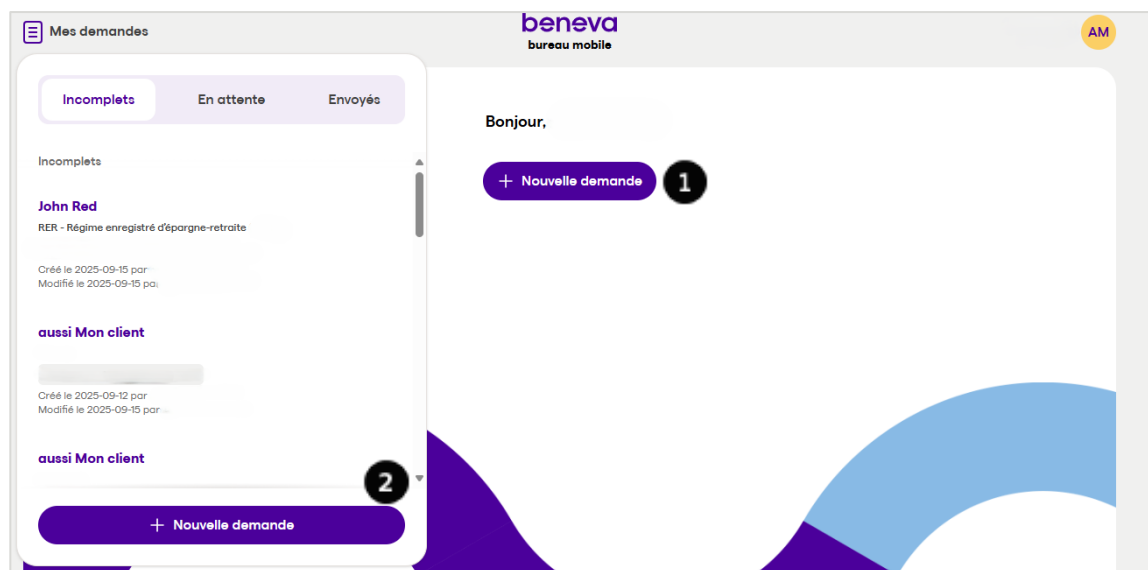
Comptes d'investissement Beneva	Frais	Code	Dépôt unique
Actions américaines petites-moyennes capitalisations (AGF)	Sans frais de souscription	FIRDA	10 %
Actions mondiales (AGF)	Sans frais de souscription	FIRBS	10 %
Marchés émergents (AGF)	Sans frais de souscription	FIRAV	15 %
Actions internationales (Fiera Capital)	Sans frais de souscription	FIRBT	15 %
Équilibré mondial (AGF)	Sans frais de souscription	FIRAE	25 %

- 1 Répartition préétablie (50 %)
- 2 CIG Traditionnel (25 %)
- 3 Autre compte d'investissement (25 %)
- 4 Le bouton *Suivant* devient violet lorsque 100 % du montant investi est attribué.

9. Naviguer dans Bureau mobile

9.1. Créer une nouvelle demande par un conseiller

Vous pouvez créer une nouvelle demande de transaction à partir de l'écran d'accueil ou de l'onglet **Incomplets** de la section Mes demandes.



1 Écran d'accueil – cliquez sur *Nouvelle demande*.

2 Onglet **Incomplets** – cliquez sur *Nouvelle demande*.



Note : Si vous êtes membres du cabinet Conseils Financiers Beneva, veuillez consulter l'[annexe](#) pour connaître les particularités de votre réseau.

9.2. Créer une nouvelle demande par un adjoint

Rappel :

- Lorsqu'un adjoint crée une nouvelle demande, il doit sélectionner son conseiller et son code de conseiller.

Revoir la section 7.3.

- Lors d'une recherche par nom, seuls les clients associés à ce code de conseiller seront affichés.
- Une demande, qu'elle soit créée ou modifiée, peut être envoyée pour signature soit par le conseiller, soit par son adjoint.

9.3. Débuter une transaction – chercher un client existant

Pour chercher un client existant, il faut d'abord sélectionner le conseiller et son code.

Méthodes de recherche

- Numéro complet de référence (investisseur)
- Numéro complet d'adhésion
- Prénom, nom - un minimum de 3 caractères pour afficher des résultats

Cette recherche permet de retrouver la personne souhaitée et de la sélectionner comme client. Si la personne ne se trouve pas dans les résultats, il est également possible de créer un nouveau preneur.

9.4. Pré-remplissage des informations nominatives des clients existants

Définition informations nominatives :

Tout renseignement concernant une personne physique qui permet de l'identifier, directement ou indirectement. Exemples : renseignements d'identité, coordonnées.

Le pré-remplissage s'applique uniquement aux clients ayant déjà un dossier d'épargne. Les clients ayant seulement un dossier d'assurance individuelle ne bénéficient pas de ce pré-remplissage.



Important :

Si vous modifiez les informations pré-remplies, ces changements ne seront pas enregistrés dans le dossier du client.

Pour mettre à jour officiellement les informations d'un client, il faut utiliser le formulaire approprié. Par exemple pour un changement d'adresse, utiliser le formulaire [Changement d'adresse postale et courriel | IND047](#). Ce formulaire est disponible dans le Centre de documentation.

9.5. Passer à l'étape suivante

Vous devez remplir tous les champs obligatoires pour passer à l'étape suivante.

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque rouge (*).

The screenshot shows the 'Mon Client' step in the Beneva mobile app. The interface includes a header with 'beneva bureau mobile' and 'MT' (Monaco). The main content area is titled 'Questions initiales' and contains several form fields:

- Langue***: Radio buttons for 'Français' (selected) and 'English'.
- Nom du preneur***: Text input field containing 'Client'.
- Prénom du preneur***: Text input field containing 'Mon'.
- Numéro d'assurance sociale du preneur**: Empty text input field.
- Nouveau client de l'épargne***: Radio buttons for 'Oui' and 'Non' (selected).
- Type de demande***: Radio buttons for 'Nouveau régime' and 'Régime existant' (selected).
- Numéro d'adhésion***: Empty text input field with a red border and a '1' icon, with the error message 'Ce champ est requis' below it.
- Opération***: Dropdown menu with 'Dépôt' selected and a '2' icon.
- Désirez-vous remplir un formulaire de profil d'investisseur avec cette demande?**: Radio buttons for 'Oui' and 'Non' (selected), with a '?' icon.

A 'Suivant >' button is visible in the top right corner, which is currently disabled (grey).

- 1 Si un champ obligatoire n'est pas complété, un encadré rouge et un message d'erreur sont visibles.
- 2 Dans ce cas, le bouton *Suivant* demeure gris et vous ne pouvez pas passer à l'étape suivante.

Mes demandes

beneva
bureau mobile

3052-1526 TM

Étapes 1 — 26

Mon Client
Inconnu

1 Suivant >

Questions initiales

Langue*

Français English

Nom du preneur*

Client

Prénom du preneur*

Mon

Numéro d'assurance sociale du preneur

Numéro d'adhésion*

11234

Nouveau client de l'épargne?*

Oui Non

Type de demande*

Nouveau régime Régime existant

Opération*

Dépôt

Désirez-vous remplir un formulaire de profil d'investisseur avec cette demande?*

Oui Non

- 1 Lorsque tous les champs obligatoires sont saisis adéquatement, le bouton *Suivant* devient violet pour indiquer que vous pouvez passer à l'étape suivante.

9.6. Revenir en arrière

- En tout temps, vous pouvez accéder au Menu des étapes et retourner à une étape déjà complétée.
- Vous devez remplir tous les champs obligatoires et **cliquer sur le bouton *Suivant* avant de quitter la page** pour sauvegarder les informations déjà saisies
- Vous pouvez par la suite revenir en arrière.
- Les informations saisies sont sauvegardées à chaque fois que vous cliquez sur le bouton *Suivant*. Si vous complétez une étape mais que vous ne cliquez pas sur le bouton *Suivant* avant de quitter la page, les informations saisies à cette étape seront perdues.
- Si vous quittez Bureau mobile ou débutez une nouvelle demande, les informations demeurent sauvegardées jusqu'à l'étape où vous étiez rendu.

Mes demandes

beneva
bureau mobile

3052-1526 TM

Étapes 14 — 26 **1**

Mon Client
CELI - Compte d'épargne libre d'impôt

Suivant >

Sections du formulaire

- 1. A - Questions initiales
- 2. B - Identification du preneur
- 3. C - Profil de l'investisseur
- 4. C - Renseignements sur le régime** **2**
- 5. D - Planification successorale
- 6. F - Options de versements
- 7. H - Autres intervenants
- 8. V - Preneur subsidiaire

Dernière sauvegarde : 2024-10-18 11:52

Effacer la saisie de l'étape en cours

Investissement

% 0

Compte à intérêt garanti

Ajouter +

Compte d'investissement Beneva

Ajouter +

- 1 Cliquez sur *Étapes xx – xx* pour accéder au Menu des étapes.
- 2 Cliquez sur une étape pour retourner consulter ou modifier l'information.

9.7. Fonds de placement garanti (FPG)

Vous pouvez choisir le type de produit et la garantie avec un formulaire régulier du FPG. Toutes les transactions de FPG sont possibles dans Bureau mobile, à l'exception de :

- Nouvelle adhésion dans les garanties de bases ou supérieures (dépôt subséquent permis seulement).
- Le CIG Boursier n'étant plus offert à la vente, aucun nouveau dépôt ne pourra être effectué. Toutefois, les clients qui en détiennent déjà pourront continuer à effectuer des transferts ou des retraits.

Garanties existantes :

Les clients qui détiennent déjà ces produits pourront effectuer des opérations sur leur compte (adhésions) via le Bureau mobile, notamment ajouter des sommes, effectuer des retraits ou des transferts. Ces fonctionnalités ne sont toutefois pas offertes pour les nouveaux achats.

10. Ajouter des pièces jointes

Vous pouvez joindre des documents à vos demandes dans Bureau mobile.

Les pièces jointes pouvant être ajoutées sont seulement celles suggérées pour la transaction. Il n'y a pas d'option pour ajouter une pièce jointe au choix de l'utilisateur.

L'exemple suivant présente un Virement d'une autre institution. Les documents requis pour cette opération sont énumérés sur la page.

Si vous devez transmettre d'autres documents, utilisez la messagerie **Écrivez-nous**. Précisez que votre envoi fait suite à une demande du Bureau mobile et ajoutez une référence pour lier vos documents à la demande, comme le nom complet du preneur, sa date de naissance et son numéro d'adhésion.

10.1. Documents ajoutés manuellement par le conseiller

- Un profil d'investisseur personnalisé peut être ajouté manuellement pour remplacer celui de l'application
- Documents de conformité et autres documents (si nécessaire).
- Spécimen de chèque (si déposé dans la section prévue)
- Lettre explicative



Note : Si vous êtes membres du cabinet Conseils Financiers Beneva, veuillez consulter l'[annexe](#) pour connaître les particularités de votre réseau.

Spécimen de chèque

Bureau mobile utilise une technologie de reconnaissance optique de caractères (OCR) qui permet de reconnaître les renseignements sur le compte bancaire à partir du spécimen de chèque joint à la demande et de les transposer directement dans les champs à compléter, seulement le format .png ou .jpeg est accepté pour la reconnaissance (OCR).

Vous pouvez joindre à la demande :

- Une photo du spécimen de chèque, format .png ou .jpeg
- Un fichier PDF du spécimen de chèque

Recommandations pour la photographie du spécimen de chèque :

1. Assurez-vous que la photo est prise dans les meilleures conditions de luminosité.
2. Assurez-vous que les chiffres représentant les numéros de transit, institution et compte bancaire sont parallèles à la ligne inférieure horizontale de la photo.
3. Si la lecture est réussie, cliquez sur « *Je confirme* ».
4. Si la lecture (OCR) échoue, entrez les données manuellement, puis cliquez sur « *Je confirme* ».

10.2. Documents ajoutés automatiquement à une transaction

Selon le type de régime, les documents suivants seront ajoutés automatiquement à la demande :

- Contrat / notice explicative
- Avenants
- Aperçu de comptes / fonds si le conseiller sélectionne « *Oui* »

11. Informations sur les signataires

Avec Bureau mobile, le processus de signature se fait entièrement en ligne.

L'adresse courriel de vos clients est nécessaire pour utiliser Bureau mobile car les clients sont informés par courriel de la réception des documents qu'ils doivent lire et signer.

11.1. Autorisation pour effectuer certaines transactions

Les formulaires doivent toujours être signés par le client ou le conseiller, parfois par les deux.

Consultez le [Guide administratif du conseiller](#) à la section *Signatures requises selon le type de transaction*.

Si le client vous a autorisé à effectuer certaines transactions en son nom, sa signature ne sera pas requise pour le traitement de la transaction, **sauf** si la transaction en question nécessite la signature du client tel qu'indiqué à la section *Signatures requises selon le type de transaction* du [Guide administratif du conseiller](#).

Si le client a refusé de vous autoriser à effectuer certaines transactions en son nom, sa signature sera toujours requise pour le traitement des transactions.

11.2. Types d'authentification

Pour le processus de signature, vous pouvez choisir l'authentification par **code secret** ou par **SMS**.

Mes demandes

beneva
bureau mobile

3052-1526 MT

Étapes 26 — 26

Mon Client
CELI - Compte d'épargne libre d'impôt

Suivant >

Informations sur les signataires

Client, Mon

Adresse courriel*

mon.client@...ca

Authentification*

Par code secret 1

Code secret*

M...de

- 1 **Par code secret** : Ce code doit être constitué d'un minimum de 6 caractères.
Vous devez informer votre client de ce code secret.

- 2** **Par SMS** : Le client recevra un code de vérification par SMS directement au numéro de téléphone cellulaire inscrit.

12. Signer les documents

Signature des documents par le conseiller

Vous recevrez un courriel vous invitant à lire et signer les documents à votre tour.

Vous n'aurez pas à vous authentifier à nouveau ou à répondre à des questions de sécurité.

Utilisez les mêmes boutons **Suivant**, **Signer**, **Confirmer** et **Quitter** que votre client pour prendre connaissance des documents et les signer.

Signature des documents par le client

Le client recevra un courriel l'invitant à lire et signer le formulaire. Le client doit aussi confirmer qu'il a bien reçu et lu l'aperçu de comptes/de fonds avant de finaliser la transaction.

Signature des documents par l'adjoint

Seul le conseiller peut signer les transactions; l'adjoint peut les consulter et les modifier. L'adjoint peut aussi réinitialiser la demande de signature.

Ordre des signatures

La demande est d'abord signée par le conseiller, puis transmise au client pour signature.

Selon le type de transaction, le conjoint, le bénéficiaire irrévocable ou le co-preneur recevrait également un courriel l'invitant à lire et signer le formulaire.

Exemple de signature pour le client :



1 Le client doit cliquer *ici* pour accéder à ses documents.

Un écran d'authentification s'ouvrira et le client devra y inscrire son code secret ou son code de vérification SMS.

Méthode par code secret

beneva

Connexion du signataire

Veuillez répondre à la/aux question(s) de sécurité ci-dessous.

Quel est le code secret fourni par votre conseiller?

[Se connecter](#)

Méthode par SMS

beneva

Connexion du signataire

Saisissez le mot de passe SMS envoyé à votre téléphone portable (xxxxx-xxxx) afin d'accéder à votre transaction en toute sécurité.

Mot de passe

P. ex. 345678

[Vous souhaitez recevoir un nouveau mot de passe par SMS ?](#)

[Se connecter](#)

Les endroits où la signature est requise sont identifiés par un encadré.

REER ou FERR de conjoint: _____

Nom du conjoint: _____ Numéro d'assurance sociale: _____

Date de transfert: Date d'échéance _____ À la réception de ce formulaire Autre (précisez) _____

Année Mois Jour Année Mois Jour

Nom de l'émetteur du régime: Desjardins Numéro de télécopieur: 4181234567

Adresse: 111 rue Desjardins

Nous confirmons que le montant minimum a été versé pour l'année courante s'il s'agit du transfert d'un FRR ou d'un FRV.

Section C DESTINATAIRE

1 Je demande que les sommes soient transférées dans mon: REER REER de conjoint CRI/RERI FERR FERR de conjoint CELI

FRV FRVR REIR FRRP (Sask.) FRR (T.-N.-L.)

Nouveau régime/adhésion OU Numéro de régime/adhésion: 12345678

À l'adresse suivante: Beneva inc., Épargne et investissements
CP 10510 SUCC SAINTE-FOY, QUÉBEC QC G1V 0A3 • Téléphone: 1 877 841-8822 • Télécopieur: 1 866 559-6871

Confirmation de l'entente de fonds immobilisés

Beneva inc. confirme que tous les capitaux immobilisés en vertu du régime enregistré désigné à la section B seront transférés dans le type de régime enregistré désigné à la section C et continueront à être gérés conformément à la législation régissant la retraite ou aux dispositions contractuelles de _____ (légalisation applicable). Tout transfert subséquent de ces capitaux immobilisés à une autre institution financière ne sera fait que dans un autre régime enregistré, lequel doit continuer à être géré conformément à la législation du territoire mentionnée précédemment. Aucun transfert de capitaux immobilisés ne sera autorisé à moins que le régime destinataire ne soit dûment enregistré et conforme à la législation et aux règlements en vigueur concernant la retraite, ainsi qu'à la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada et qu'il figure sur la liste du surintendant des institutions financières autorisées à gérer des fonds dans le territoire mentionné précédemment.

Section D DÉCLARATION ET SIGNATURE DU PRENEUR/INVESTISSEUR (CONSENTEMENT DU BÉNÉFICIAIRE IRRÉVOCABLE, S'IL Y A LIEU)

J'autorise l'institution cédante identifiée à procéder de la façon décrite dans ce formulaire. Je comprends que le délai d'exécution du transfert dépend du type de régime et du type de produit de placement que je détiens. Je comprends et j'accepte qu'en raison de ces délais de transfert la valeur de mes investissements peut varier. J'autorise le transfert de la totalité ou d'une partie de mes placements et j'accepte d'acquitter tous les frais et pénalités applicables à ce transfert.

J'atteste que ma signature, si apposée électroniquement, a la même valeur juridique que ma signature manuscrite. Toute reproduction de ce formulaire d'adhésion dont l'intégrité est assurée, a la même valeur juridique que l'original.

Signer _____ Date: 20241018

Année Mois Jour

Signature du preneur/investisseur

Je consens au transfert du régime.

_____ Date: _____

Année Mois Jour

Nom et prénom du bénéficiaire irrévocable

Signature du bénéficiaire irrévocable

Section E MONTANT TRANSFÉRÉ (À REMPLIR PAR L'INSTITUTION CÉDANTE)

Institution cédante – Transfert de: _____ \$ Frais de transfert: _____ \$

Remettez une copie au client.

Beneva inc., CP 10510 SUCC SAINTE-FOY, QUÉBEC QC G1V 0A3

1 de 1

IND130F-12033 Épargne CAAAP (2023-05)

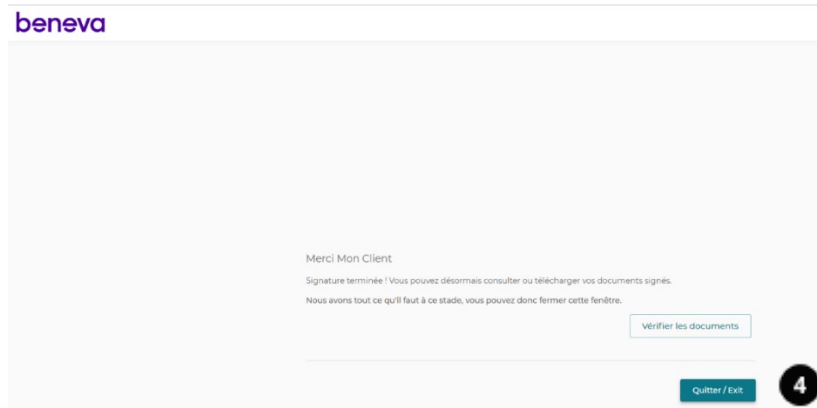
Page 1 sur 1

Veuillez confirmer pour finaliser la signature.

Confirmer

3

- 1 Le bouton *Suivant* permet de naviguer facilement dans le document.
- 2 Le client doit cliquer sur l'encadré pour signer.
- 3 Le client doit ensuite cliquer sur *Confirmer*.



- 4 Finalement, le client doit cliquer sur *Quitter* pour fermer le document.

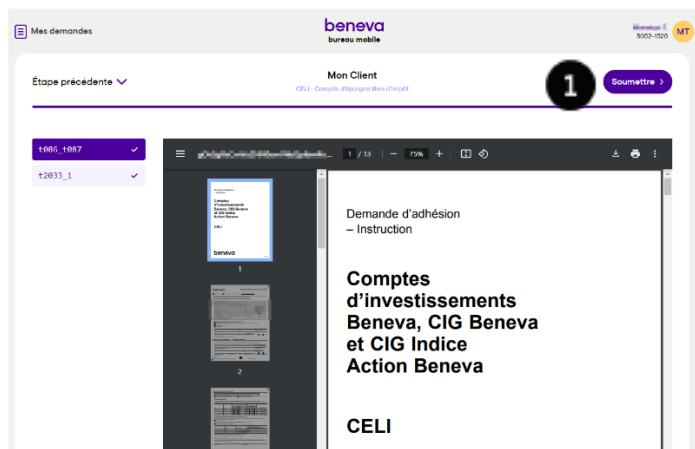
13. Réviser les documents et soumettre la demande pour les signatures

À la dernière étape, vous pourrez réviser les documents complétés automatiquement avec les renseignements que vous avez entrés dans Bureau mobile.

Si vous remarquez une information que vous souhaitez modifier pendant la révision des documents, vous pouvez accéder au Menu des étapes et revenir en arrière.

Dans le cas d'une demande entrée par un adjoint, vous conservez la possibilité d'apporter des modifications à une demande réalisée par votre adjoint, avant d'ajouter votre signature.

Une fois complétée la révision de tous les documents, vous pourrez les soumettre pour l'étape des signatures.



- 1 Cliquez sur le bouton *Soumettre* pour passer à l'étape des signatures.

13.1. Demandes en attente de signature à distance

Validité d'une demande de signature

Une demande de signature est active pendant 21 jours à compter de sa date d'envoi. Si la signature n'est pas complétée dans ce délai, la demande passe automatiquement au statut « Délai expiré ». Dans ce cas, vous pouvez, sans recréer une nouvelle demande, choisir l'une des options suivantes directement depuis la plateforme :

- Renvoyer
- Modifier
- Supprimer

Processus de relance automatique

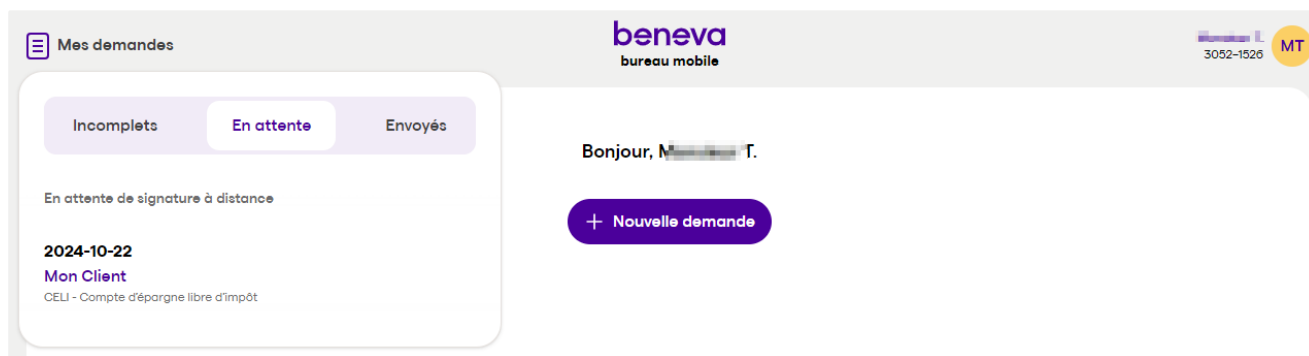
Dès l'envoi d'une demande de signature, un système de rappels est mis en place :

- Envoi initial : Le courriel de demande est transmis au destinataire.
- Premier rappel : Envoyé le lendemain si la signature n'est pas complétée.
- Deuxième rappel : Envoyé deux jours après l'envoi initial.
- Dernier rappel : Envoyé 15 jours après le premier rappel.

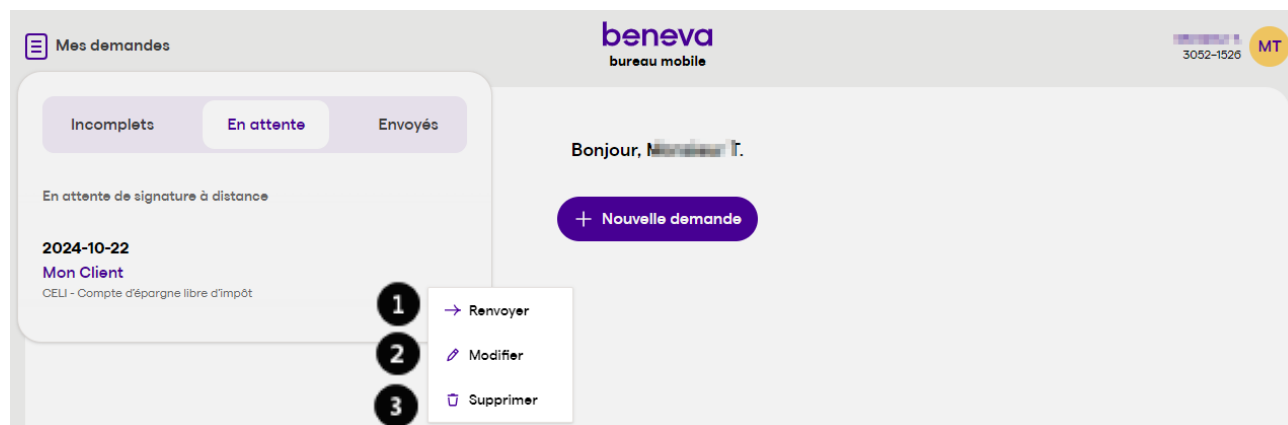
Expiration de la demande

Si aucune action n'a été prise dans les 21 jours suivant l'envoi initial, la demande expire automatiquement. Elle passe alors au statut « Délai expiré », tout en restant modifiable ou renvoyable via la plateforme.

Une fois la demande envoyée par courriel pour signatures, vous pouvez la voir dans l'onglet En attente de la section Mes demandes.



Quand vous consultez une demande en attente de signature, vous avez trois options :



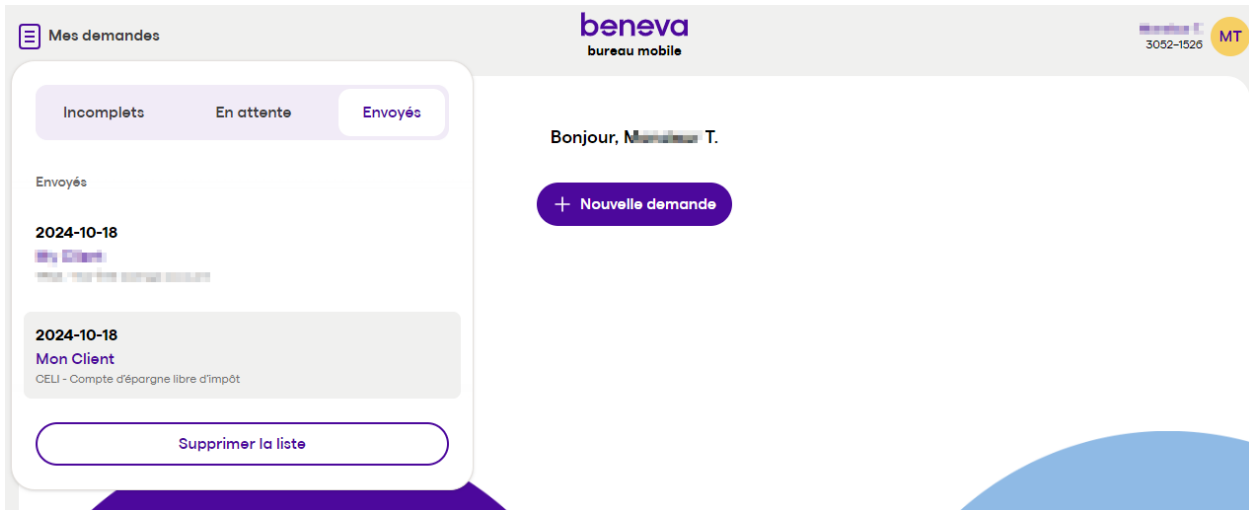
- 1 **Renvoyer** : pour retourner à la section des signataires dans ces situations :
 - Code secret ou mot de passe (SMS) incorrect – demande de signature verrouillée
 - Modification des informations d'un signataire
 Retourner une demande, sans modification, après un premier refus du client
- 2 **Modifier** : pour modifier une demande existante, celle-ci retourne ensuite dans l'onglet **Incomplets**
- 3 **Supprimer** : lorsque le client ne souhaite plus poursuivre la transaction

14. Transmission automatique de la demande

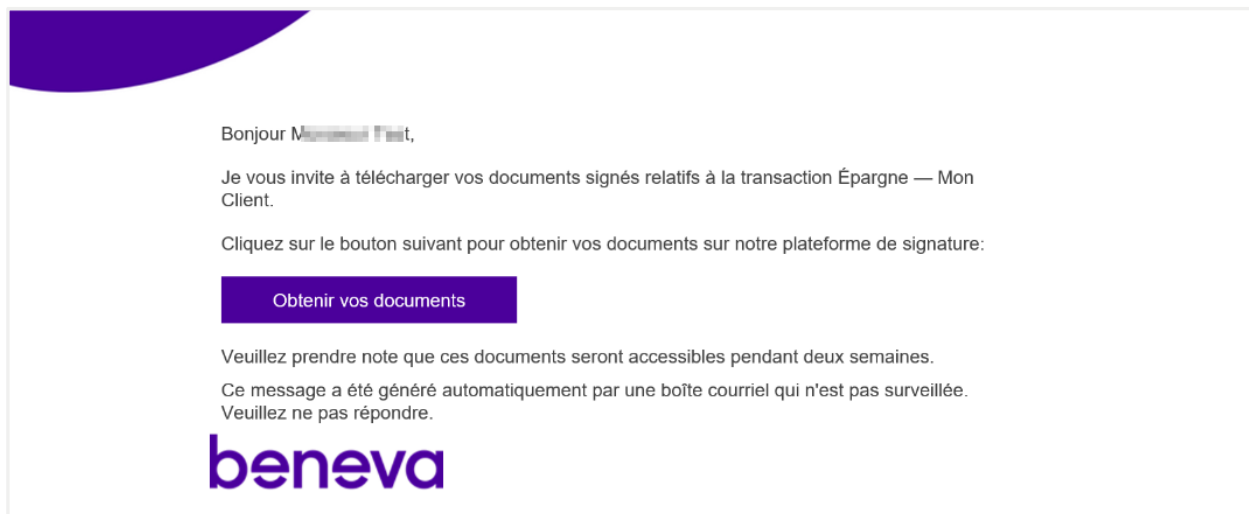
Une fois toutes les signatures obtenues, vous n'avez rien d'autre à faire car **Bureau mobile nous transmet automatiquement la demande de transaction.**

Vous pouvez voir la liste des demandes transmises dans l'onglet **Envoyés**.

Une fois que la demande est dans l'onglet **Envoyés**, il est impossible de la consulter ou de la modifier.



Vous pouvez cependant télécharger les documents signés à partir du courriel de confirmation.



14.1. Suivi des transactions

Après la transmission automatique de votre demande, vous pouvez faire le suivi des transactions :

1. Dans [Bureau mobile](#), assurez-vous que la demande se trouve dans l'onglet Envoyés.
2. Dans votre [Espace conseiller](#), vérifiez si la transaction a été effectuée.

Si ce n'est pas le cas, utilisez la messagerie [Écrivez-nous](#) pour faire un suivi avec nous.



Note : Si vous êtes membres du cabinet Conseils Financiers Beneva, veuillez consulter l'[annexe](#) pour connaître les particularités de votre réseau.

15. Gestion des formulaires de demandes de transfert

15.1. T2033

Le formulaire T2033 est intégré au Bureau mobile et le processus de transmission est géré par Bureau mobile.

Lorsque le numéro de fax de l'institution cédante est fourni, Bureau mobile **transmet automatiquement** le formulaire ainsi que le rapport récapitulatif de signature électronique à ce numéro.

Vous recevrez une confirmation par courriel concernant le succès ou l'échec de l'envoi de la T2033 par fax.



L'agent général reçoit également le formulaire T2033.

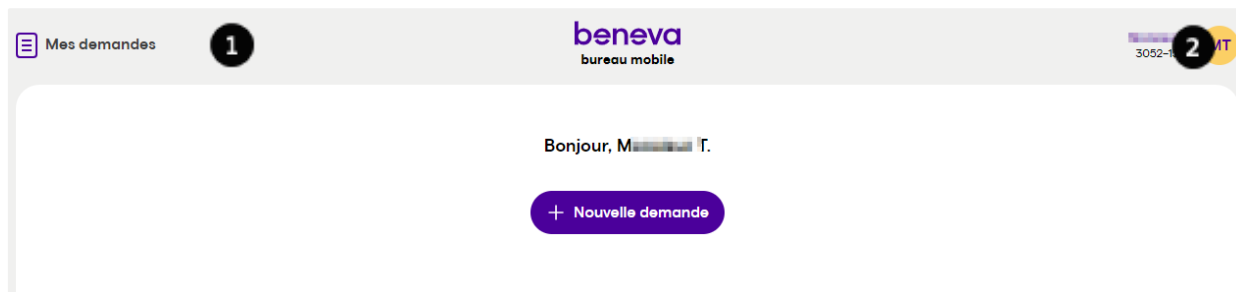
Lorsqu'aucun numéro de fax n'est fourni, vous êtes responsable de transmettre le formulaire à l'institution cédante par un autre moyen de transmission. Le T2033 vous est toujours transmis par courriel, ainsi qu'à l'agent général.

15.2. Autres formulaires de transfert

Les autres formulaires de transferts, comme le T2151, ne sont pas intégrés au Bureau mobile, mais ils peuvent être joints à la demande. Ils sont donc automatiquement transmis au siège de Beneva, **mais vous êtes toujours responsable de les transmettre à l'institution cédante.**

16. Consulter le statut de vos demandes et modifier votre profil de conseiller

À tout moment et à partir de n'importe quel écran, vous pouvez consulter le statut de vos demandes et consulter ou modifier votre profil de conseiller.



- 1 Cliquez sur *Mes demandes* pour accéder au Menu des formulaires ou pour débiter une nouvelle demande.
- 2 Cliquez sur vos *initiales* pour accéder à votre profil de conseiller ou le modifier.

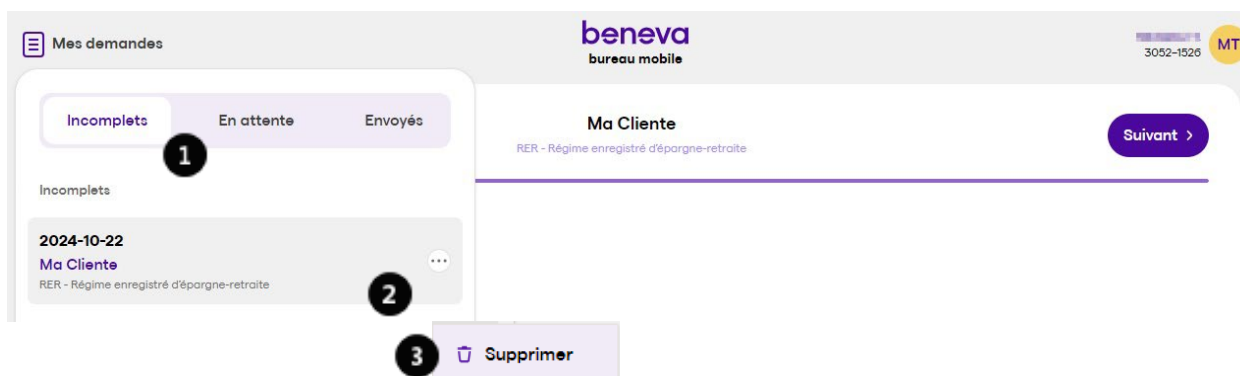
16.1. Section Mes demandes



- 1 Les demandes **incomplètes** sont listées avec le nom du client, le régime et la date de saisie des dernières modifications.
Les demandes incomplètes peuvent être consultées et modifiées, vous pouvez donc en compléter plusieurs à l'avance et les sauvegarder pour y revenir plus tard.
- 2 Les demandes **en attente** sont celles qui sont en attente des signatures à distance. Elles sont transférées automatiquement à Beneva dès que toutes les signatures requises sont reçues.
- 3 Les demandes **envoyées** sont celles transmises à Beneva. La date inscrite correspond à la date de transmission.

17. Supprimer une demande

Si vous supprimez une demande, celle-ci ne sera plus visible dans l'onglet **Incomplets**.



- 1 À partir de l'onglet **Incomplets**, sélectionnez la demande.
- 2 Cliquez sur les trois points horizontaux.
- 3 Cliquez sur *Supprimer*.

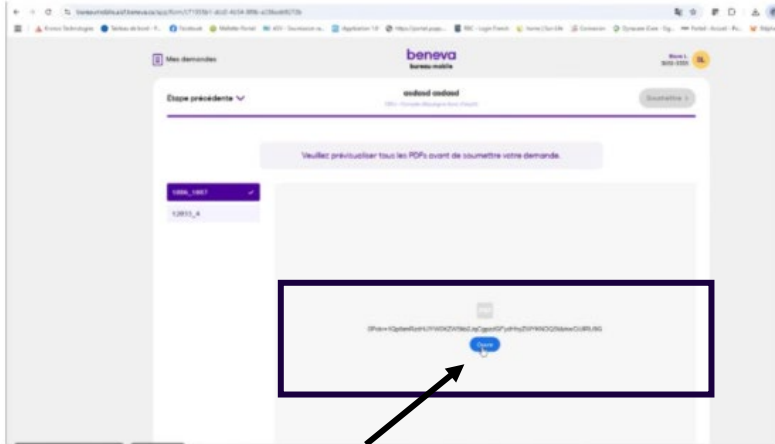
18. Résolution des problèmes d'affichage des PDF du Bureau mobile

Mise en contexte du problème

Lorsque vous saisissez une demande client dans l'application Bureau mobile, il se peut que vous ne puissiez pas visualiser les fichiers PDF à la dernière étape du processus.

Problèmes d'affichages possibles

- L'application affiche une fenêtre blanche au lieu du PDF
- L'application affiche un curseur de chargement
- L'application affiche un bouton « Ouvrir » à la place du PDF comme illustré ci-dessous.



18.1. Comment corriger le problème d'affichage dans Chrome

Configurer le navigateur Chrome afin de permettre l'affichage des fichiers PDF.
(Voir plus bas pour la configuration dans Microsoft Edge.)

Dans l'application Chrome :

1. Ouvrir *Chrome*.
2. Cliquer sur les trois petits points verticaux (en haut à droite de la fenêtre).
3. Sélectionner *Paramètres*.
4. Dans le menu de gauche, cliquer sur *Confidentialité et sécurité*
5. Cliquer ensuite sur *Paramètres des sites*
6. Faire défiler vers le bas jusqu'à la section *Contenu*.
7. Cliquer sur *Paramètres de contenu supplémentaires* > Cliquer sur *Documents PDF*.
8. Sélectionner sur *Ouvrir les PDF dans Chrome*.

18.2. Comment corriger le problème d'affichage dans Edge

Configurer le navigateur Edge afin de permettre l'affichage des fichiers PDF.

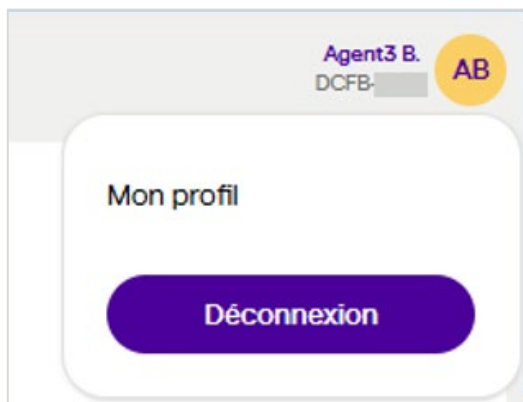
Dans l'application Edge :

- 1 Ouvrir *Edge*.
- 2 Cliquer sur les trois petits points horizontaux (en haut à droite de la fenêtre).
- 3 Sélectionner *Paramètres*.
- 4 Dans le menu de gauche, cliquer sur *Cookies et autorisations de site*.
- 5 Dans la section Autorisation des sites > Cliquer sur *Toutes les autorisations d'accès*
- 6 Faire défiler vers le bas et cliquer sur *Documents PDF*.
- 7 Activer *Paramètres d'affichage des PDF*.

19. Déconnexion

1. Bouton de déconnexion

Un bouton « Déconnexion » est accessible en cliquant sur vos initiales en haut à droite de l'écran.



2. Déconnexion automatique après 30 minutes d'inactivité

Pour des raisons de sécurité, une déconnexion automatique se déclenche après 30 minutes consécutives d'inactivité (aucun mouvement de souris ou interaction avec l'interface).

20. Annexe – réseau Carrière

Annexe réservée à Conseil Financiers Beneva

Consulter l'[annexe](#)