

EMPIRE VIE

CIRCULAIRE D'INFORMATION

DATE : Le 17 décembre 2015

N° 2015-37

CATÉGORIE : CONFORMITÉ

DESTINAIRES : Agents généraux administrateurs (AGA)

OBJET : Ligne directrice LD18 de l'Association des compagnies d'assurances de personnes – Relations entre les assureurs et les agences générales

Introduction Comme vous le savez, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) a publié la ligne directrice LD18 intitulée « Relations entre les assureurs et les agences générales » (copie ci-jointe). Cette ligne directrice vise à aider les assureurs et les AGA à appliquer les recommandations exposées dans l'énoncé de principes du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) intitulé « Renforcement du réseau de distribution des agences générales (AG) du secteur de l'assurance-vie ».

Les assureurs membres de l'ACCAP doit se conformer à la ligne directrice LD18 et travailler à clarifier les rôles et les responsabilités des AGA à la lumière de la ligne directrice LD18 par l'entremise de changements contractuels et d'avis.

Document de référence L'ACCAP, de concert avec la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies, a élaboré un document de référence à l'intention des AGA intitulé « Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG ». Ce document de référence (copie ci-jointe) fournit aux AGA des indications sur les attentes qu'ont les sociétés membres de l'ACCAP à leur égard quant aux mesures à prendre pour respecter les recommandations énoncées dans la ligne directrice LD18.

Empire Vie L'Empire Vie s'attend à ce que tous les AGA structurent leurs programmes de conformité en s'appuyant sur le document de référence ci-joint. Ce document de référence traite de la sélection initiale, du contrôle permanent des aptitudes à exercer, du signalement et de la vérification des conseillers. Il aborde également la conformité aux lignes directrices du secteur sur la gestion des conflits d'intérêts, ainsi qu'aux législations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes et de protection des renseignements personnels.

Veuillez passer en revue les documents ci-joints et vous assurer que vos processus de sélection, de contrôle des aptitudes à exercer, de signalement et de vérification des conseillers sont conformes aux exigences réglementaires et aux lignes directrices établies dans le document ci-joint. Nous vous demanderons votre programme de conformité global concernant la ligne directrice LD18 lorsque nous mènerons notre examen des pratiques commerciales.

Compétence **Carol Anne Bracciodieta**, directrice, Service à la clientèle, Placements et Services aux courtiers





**Association canadienne
des compagnies d'assurances
de personnes inc.**

**Canadian Life
and Health Insurance
Association Inc.**

LIGNE DIRECTRICE LD18 RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AGENCES GÉNÉRALES

La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres l'adoptent, compte tenu de leur structure d'entreprise, de leurs produits et de leurs processus d'affaires, canaux de distribution compris. Il leur est en outre fortement recommandé de l'incorporer à leur programme de conformité.

Adoptée le 9 décembre 2013 (entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2015)

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen de la conformité des agences générales

Diligence raisonnable des assureurs lors de la sélection des AG

LIGNE DIRECTRICE LD18

RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AGENCES GÉNÉRALES

1. INTRODUCTION

Au cours des dernières décennies, les structures de distribution dans l'industrie des assurances de personnes se sont grandement diversifiées. Bien qu'elles soient relativement nouvelles au Canada, les agences générales (AG) sont récemment devenues un canal de distribution majeur, générant plus du tiers des primes qui proviennent des affaires nouvelles.

En 2010, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a lancé une série de consultations afin de mieux comprendre le modèle de distribution fondé sur les AG. Ces consultations ont révélé qu'une normalisation accrue et une clarification des rôles et des responsabilités seraient souhaitables.

2. OBJECTIF

Conformément aux recommandations du CCRRA, la présente ligne directrice vise à clarifier les rôles et les responsabilités dans le cadre des relations entre les assureurs et les AG.

3. PORTÉE

La ligne directrice s'applique aux sociétés membres qui ont conclu ou envisagent de conclure un contrat avec une AG.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité. La ligne directrice n'a préséance sur aucune responsabilité prévue par la législation. Les sociétés membres devraient également tenir compte des directives provinciales concernant les relations entre les assureurs et les AG.

4. DILIGENCE RAISONNABLE

Avant de passer un contrat avec une AG, les assureurs devraient faire preuve de diligence raisonnable afin de déterminer si l'AG possède l'expertise et les ressources nécessaires pour s'acquitter des tâches prévues au contrat.

Les contrôles de diligence raisonnable portent généralement sur des points comme :

- l'expérience et les compétences;
- la solidité financière;
- la réputation commerciale;
- les mesures de contrôle interne (surtout celles liées aux affaires placées par l'entremise de l'AG);
- la continuité des opérations;
- les conseillers (conformité, formation, contrôle des affaires, etc.);

- l'assurance erreurs et omissions;
- les objectifs d'affaires;
- la conformité à la réglementation.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le contrat passé avec une AG devrait énoncer clairement, explicitement ou par renvoi, les rôles et les responsabilités de cette dernière en ce qui concerne la nature et la portée des fonctions dont elle doit s'acquitter. Le contrat devrait également prévoir le droit de l'assureur de vérifier les pratiques de l'AG relatives à ses obligations contractuelles.

Le contrat devrait préciser les responsabilités de l'AG, par exemple quant :

- au respect par elle et l'ensemble de ses conseillers du code de déontologie de l'assureur (ou de son propre code s'il a été examiné et approuvé par l'assureur);
- à la sélection des conseillers;
- au contrôle des conseillers de façon continue;
- à la déclaration des irrégularités des conseillers à l'assureur;
- au traitement et au suivi des plaintes des consommateurs;
- au respect de toutes les dispositions législatives et réglementaires (lois sur les assurances et lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent, à la protection de la vie privée et des renseignements personnels, aux télécommunications, aux pourriels, etc.);
- à la suffisance de l'assurance erreurs et omissions (la protection peut différer du minimum prévu par la loi);
- au caractère adéquat de la planification et des ressources pour la continuité des opérations.

6. TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS

Les assureurs devraient énoncer clairement qu'ils s'attendent à ce que toutes les pratiques s'inscrivent dans le cadre de leur relation contractuelle avec les AG favorisent une culture où les clients sont traités équitablement.

Depuis toujours, le traitement équitable des clients constitue un objectif primordial de la réglementation des assurances et des pratiques de notre industrie au pays. Dernièrement, divers événements tant au Canada qu'à l'étranger ont attiré l'attention sur la nécessité de comprendre et de renforcer ce concept.

Au nombre des résultats visés par ce concept, mentionnons :

- fournir aux clients des renseignements clairs avant, pendant et après la vente;
- réduire le risque que le produit vendu ne réponde pas aux besoins des clients;
- fournir des conseils financiers éclairés;
- traiter avec équité les plaintes et les différends des clients.

7. CONTRÔLE

Les assureurs devraient :

- être dotés de politiques et de procédures pour contrôler efficacement l'AG et pour s'assurer qu'elle s'acquitte des tâches prévues au contrat;
- exiger que l'AG remplisse et leur soumette, chaque année, le Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen de la conformité des agences générales ou un sondage semblable;
- vérifier les réponses du sondage en effectuant sur place un examen des pratiques dont la périodicité est fondée sur leur évaluation du risque associé à l'arrangement avec l'AG. Si le sondage révélait des lacunes, un suivi approprié devrait sans tarder être fait pour s'assurer que l'AG comprend le problème et y remédie;
- vérifier périodiquement que la solidité financière de l'AG ne connaît pas de changements importants par rapport à celle constatée initialement lors des contrôles de diligence raisonnable;
- vérifier périodiquement que les objectifs d'affaires et l'éventail d'activités de l'AG ne connaissent pas de changements importants.

8. RESPONSABILITÉ DE L'ASSUREUR

Conformément à la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP, *Sélection des agents et déclaration des irrégularités*, l'assureur qui confie des fonctions précises à une AG conserve la responsabilité ultime desdites fonctions et, par conséquent, il devrait prendre des moyens raisonnables pour veiller à ce que l'AG s'en acquitte.

9. MISE EN APPLICATION

La présente ligne directrice prend effet le 1^{er} janvier 2015.



Août 2014

Document de référence

**CONFORMITÉ DES AGENCES GÉNÉRALES – UNE APPROCHE AXÉE
SUR LES RISQUES POUR LES PROGRAMMES DE CONFORMITÉ
DANS LE RÉSEAU DES AG**

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2014

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les
programmes de conformité dans le réseau des AG

INTRODUCTION

Historique

En 2011, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), en consultation avec la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA) et des agences générales (AG), a publié un *Sondage normalisé pour l'examen de la conformité* (SNEC). Le Sondage s'insère dans l'initiative de notre industrie d'accroître la normalisation des pratiques dans le réseau des AG. Cette normalisation vise à dissiper les inquiétudes des autorités de réglementation et à contribuer à la rationalisation des pratiques de conformité des assureurs et des AG.

Le SNEC comporte des questions sur les politiques et procédures des AG relatives à leurs responsabilités contractuelles et légales en matière de conformité. Il comporte en outre des questions sur des pratiques précises dans le cadre du programme de conformité des AG.

Le présent document de référence vise à guider les AG en ce qui concerne l'élaboration de politiques et de procédures ainsi que la façon de mettre en œuvre des mesures précises.

Rôles et responsabilités des assureurs et des AG

Le principal objectif d'un programme de conformité est de gérer efficacement le risque. Cela exige d'instituer un niveau de vérification garantissant le repérage de problèmes potentiels et des mesures appropriées pour éviter que les clients subissent un préjudice.

Les AG sont plus proches des conseillers que les assureurs et sont au courant des affaires placées par les conseillers auprès de plusieurs assureurs. Pour ces raisons, les assureurs s'en remettent aux AG pour avoir une vue plus globale des conseillers et ils s'attendent à ce que les AG aient des systèmes en place assurant un niveau de vérification approprié. Et puisqu'en réalité l'AG est le « témoin » de l'assureur sur le terrain, celui-ci compte sur l'AG pour l'informer en temps utile des problèmes concernant un conseiller.

Mais la communication se fait dans les deux sens. Vu que l'assureur compte sur l'aide de l'AG pour gérer le risque dans le réseau des AG, il a intérêt à veiller à ce qu'elle possède les renseignements nécessaires à une bonne évaluation des risques. Ainsi, l'assureur communiquera en temps opportun les inquiétudes qu'il pourrait avoir relativement au comportement d'un conseiller faisant l'objet d'un contrôle de la part de l'AG.

Approche axée sur les risques

Le programme de conformité des AG devrait être axé sur les risques.

La première étape de la mise en œuvre d'un tel programme de conformité consiste pour l'AG à évaluer le risque que pose un conseiller.

Ensuite, l'AG décide du niveau de vérification nécessaire pour la gestion du risque. Cela comporte la prise de décisions quant aux mesures précises qui garantiront la gestion du risque.

Sélection et contrôle dans le cadre d'une approche axée sur les risques

La sélection a pour but d'aider les AG à décider si un conseiller est apte à exercer en tant que conseiller en assurances. La sélection vise deux objectifs clés. D'une part, elle aide l'AG à décider de proposer ou non un contrat au conseiller. D'autre part, lorsque l'AG décide de passer un contrat, elle l'aide à évaluer le risque que pose le conseiller.

La sélection permet d'obtenir des renseignements sur un conseiller qui, pour l'essentiel, est inconnu de l'AG. D'où la normalisation rigoureuse des pratiques de sélection. Autrement dit, toutes les AG devraient recourir à des pratiques de sélection semblables pour tous les conseillers.

Le contrôle, quant à lui, est un processus continu qui vise à aider les AG à gérer les risques qu'elles ont détectés. Il peut en outre servir à réévaluer un risque donné.

Contrairement à la sélection, les pratiques en matière de contrôle varient d'une AG à l'autre et, pour une AG donnée, d'un conseiller à l'autre. C'est donc dire qu'il incombe à l'AG de décider des mesures de contrôle qui permettront une gestion efficace des risques qu'elle a détectés.

Organisation du présent document

Le présent document de référence est organisé de façon à refléter les diverses parties du SNEC.

Chaque partie du document commence par un aperçu général des fonctions déléguées et de leur objectif.

Après l'aperçu, sont décrits les facteurs pertinents à l'évaluation des risques et les mesures pouvant servir à gérer ces risques.

Terminologie

Dans le présent document, le terme « conseiller » renvoie aux agents d'assurance vie titulaires de permis ainsi qu'aux agents d'assurance contre les accidents et la maladie titulaires de permis. Le terme « agent » renvoie le plus souvent à des titres de documents ou à des extraits de ces documents.

Lorsqu'une AG délègue des fonctions à une agence générale associée (AGA) ou à une entité semblable, le sigle « AG » renvoie alors à cette autre entité.

Documents connexes

Tous les documents de l'ACCAP mentionnés ici sont affichés sur le site Web public de l'Association, à l'onglet L'industrie/Documents à l'intention des conseillers financiers.

Ajoutons que la CAILBA a elle aussi élaboré des documents pour aider les AG dans la préparation des politiques et des procédures écrites mentionnées dans le SNEC.

SÉLECTION INITIALE DES CONSEILLERS

Aperçu

Comme il est indiqué dans l'Introduction, l'objectif de la sélection est double. En ce qui concerne le premier, soit décider si un conseiller est ou non apte à exercer, la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP précise que, lorsqu'un assureur a des raisons valables de croire qu'un conseiller n'est pas apte à exercer, il ne devrait pas conclure de contrat avec lui.

Pour ce qui est du second, qui est d'évaluer le risque que pose le conseiller, il importe de garder à l'esprit que « apte » ne signifie pas « sans risque ». Deux conseillers aptes à exercer peuvent présenter chacun un niveau de risque distinct. Par exemple, un jeune conseiller, nouveau dans l'industrie, peut poser un risque plus grand qu'un conseiller chevronné. On pourrait recourir à diverses méthodes pour gérer le risque supplémentaire que présente le jeune conseiller. La formation et le mentorat, par exemple, sont des mesures courantes pour gérer un tel risque.

Le *Questionnaire de l'ACCAP pour la sélection des conseillers* (QSC) [voir Annexe 1] constitue l'une des premières étapes de la sélection. Ce questionnaire normalisé est utilisé aux fins de la sélection par les assureurs dans tous les canaux de distribution. La version du QSC ci-jointe a été adaptée aux AG. Les questions n'ont pas changé; seules les directives et l'Autorisation ont été modifiées. Comme il est expliqué ci-dessous, le QSC n'est pas l'unique étape du processus de sélection.

Pratiques de l'industrie

Dans son ensemble, le processus de sélection comporte neuf étapes :

1. Présentation (d'ordinaire amorcée par le conseiller)
2. Entrevue ou autre type de rencontre au cours de laquelle l'AG décide s'il y a lieu d'aller plus avant dans le processus
3. QSC rempli par le conseiller, y compris la Déclaration et l'Autorisation
4. Examen par l'AG des réponses du conseiller dans le QSC
5. Contrôle des réponses du conseiller par divers moyens, comme la vérification auprès de tiers (du crédit, p. ex.) et dans des bases de données (droit d'exercer, p. ex.)
6. Suivi par l'AG, qui envoie la *Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers* (DCSC) à tous les assureurs, ou à certains seulement, indiqués à la question 18 du QSC
7. DCSC remplie par les assureurs et retournée à l'AG dans les cinq jours ouvrables
8. Collecte de renseignements supplémentaires, non liés à la conformité/apptitude à exercer du conseiller, afin de décider de lui proposer ou non un contrat
9. Envoi du QSC et des documents à l'appui à l'assureur ou aux assureurs que le conseiller souhaite représenter

En réalité, ces étapes ne sont pas toujours distinctes et leur ordre peut varier. Par exemple, les étapes 1 et 2 pourraient être combinées, ou l'étape 8 pourrait être franchie avant de demander au conseiller de remplir le QSC.

L'étape 3, où le conseiller remplit le QSC, constitue un pas important tant pour l'AG que pour le conseiller. À cette étape, en effet, l'AG prend possession de renseignements personnels et commerciaux de nature exclusive, et le conseiller doit consacrer temps et énergie pour s'assurer que ses réponses sont exactes et complètes. Pour ces raisons, il est prudent de passer à cette étape seulement si l'AG s'attend raisonnablement, en se fondant sur l'entrevue ou une discussion antérieure avec le conseiller, à lui offrir un contrat. Il est judicieux de garder un résumé écrit des raisons justifiant cette étape.

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

Aux fins de la vérification des renseignements fournis par le conseiller, l'AG se réserve le droit d'envoyer la DCSC (voir Annexe 2) à tous les assureurs, ou à certains seulement, indiqués à la question 18 du QSC. La Demande devrait s'accompagner de l'Autorisation signée par le conseiller. En règle générale, les assureurs rempliront la Demande et la retourneront dans les cinq jours ouvrables, à condition qu'elle s'accompagne de l'Autorisation signée.

Si le conseiller répond « oui » aux questions 19 à 32 du QSC portant sur les dettes, la faillite et les mesures disciplinaires, cela atteste généralement un risque accru. Sont indiqués dans le Questionnaire les renseignements détaillés supplémentaires devant être fournis par les conseillers. L'AG devrait examiner attentivement ces renseignements pour s'assurer qu'ils dissipent tout doute concernant l'aptitude du conseiller à exercer. Indépendamment des réponses aux questions sur les dettes et la faillite, étant donné l'importance du sujet, une vérification du crédit devrait être obtenue pour tous les conseillers.

La conformité aux exigences de base en matière de permis est un élément clé de l'aptitude à exercer. La vérification régulière du droit d'exercer et de la couverture d'assurance erreurs et omissions est donc indiquée. Les AG peuvent consulter les bases de données provinciales pour vérifier la véracité des renseignements sur les permis d'assurance vie fournis en réponse à la question 33 du QSC.

De la même façon, il faudrait se reporter au certificat d'assurance erreurs et omissions pour vérifier que le montant couvert par réclamation, le montant couvert par année et la garantie contre la fraude satisfont aux normes minimales provinciales. Si un conseiller indique à la question 35 du QSC que sa demande d'assurance a été refusée ou que son assurance a été annulée par le passé, cela atteste généralement un risque accru. L'AG devrait examiner attentivement l'explication du conseiller pour s'assurer qu'elle dissipe tout doute concernant son aptitude à exercer.

Dans le cadre de cette procédure de vérification, l'AG pourrait constater que la façon dont le conseiller se présente aux clients ne correspond pas au permis qu'il détient ou aux renseignements contenus dans le QSC. Comme cela pourrait attester un risque accru, l'AG pourrait vouloir questionner le conseiller à ce sujet. Des incohérences peuvent être relevées, par exemple, sur le papier à en-tête, les cartes professionnelles, les sites Web et les comptes de médias sociaux.

Un certain nombre de pratiques commerciales précises des conseillers sont assujetties à des exigences réglementaires rigoureuses. Elles ont trait à la protection de la vie privée, à la prévention du blanchiment d'argent, au télémarketing, aux pourriels, à la gestion des conflits d'intérêts et à la communication par les conseillers de renseignements les concernant. Si un conseiller n'est pas conscient de la portée de ces exigences sur ses activités, cette lacune peut signifier un risque accru. Les procédures de sélection de l'AG devraient être conçues de façon à prendre en considération ces risques.

Les assureurs peuvent établir des critères spécifiques plus rigoureux que les normes sur l'aptitude à exercer dont il est question dans le QSC. Lorsqu'un assureur est doté de normes plus élevées, les AG devraient lui recommander uniquement des conseillers répondant à ces critères spécifiques.

Il peut arriver qu'une AG souhaite recommander un conseiller à un assureur quelque temps après que le QSC a été rempli. En fonction du délai écoulé, l'AG pourrait devoir prendre des mesures pour s'assurer que les renseignements figurant dans le QSC demeurent complets et exacts. Le cas échéant, l'AG devrait demander à l'assureur quels renseignements sur le crédit

doivent être fournis à l'appui de la demande de contrat du conseiller et à quand ils doivent remonter.

CONTRÔLE CONTINU DES CONSEILLERS, DÉCLARATION DES IRRÉGULARITÉS ET ENQUÊTES

Aperçu

Le contrôle a pour objet de détecter et de prévenir d'éventuels problèmes, évitant ainsi qu'ils se concrétisent et nuisent au client.

Les mesures de contrôle choisies par l'AG dépendront de son évaluation du risque. Cette évaluation tient compte des renseignements sur le conseiller recueillis lors du processus de sélection initial ainsi que de ceux obtenus dans le cadre du contrôle continu. L'évaluation du risque peut également prendre en considération un certain nombre d'autres facteurs, comme la structure d'entreprise de l'AG, le nombre de conseillers, le lieu de travail de ces derniers, le soutien accordé par l'AG sur le plan des ventes et du marketing, et les types de produits et de services normalement vendus. Par exemple, l'évaluation du risque chez une petite AG exerçant ses activités dans un seul bureau et spécialisée dans une gamme limitée de produits peut différer de celle chez une AG dotée de divers modèles opérationnels.

Tandis que la sélection initiale sert à donner une idée générale du conseiller à un moment donné, le contrôle continu cherche avant tout à déceler les signes de problèmes.

Comme il est indiqué dans l'Introduction, l'AG et l'assureur ont chacun un rôle important à jouer en vue d'un contrôle rigoureux et efficace des conseillers. Si une AG ou un assureur s'aperçoit qu'il pourrait y avoir un problème, elle ou il devrait en avertir l'autre en temps opportun.

Lorsqu'une AG informe un assureur donné de problèmes concernant un conseiller, elle doit s'abstenir de transmettre des renseignements précis sur les produits ou titulaires de polices d'un autre assureur. Alors qu'elle communique ses inquiétudes à un assureur en particulier, l'AG devrait envisager d'intensifier la vérification de toutes les opérations faisant intervenir le conseiller en question, pour tous les assureurs qu'il représente.

Une fois que des problèmes potentiels lui sont signalés par une AG, l'assureur évalue l'information et, de concert avec l'AG, prend les mesures nécessaires pour enquêter sur la situation ou intensifier les vérifications. Il est important d'indiquer promptement les préoccupations à l'assureur car, dans certains cas, elles peuvent s'ajouter à des renseignements qu'il a reçus d'autres sources et permettre de décider du suivi le plus approprié.

L'AG et l'assureur doivent faire preuve de jugement quant aux préoccupations à signaler. La Ligne directrice LD8 de l'ACCAP décrit les facteurs qui influent sur l'aptitude à exercer et donne des conseils en ce qui concerne l'évaluation du risque s'y rapportant. En règle générale, vu l'importance globale des programmes de conformité en tant que moyen de protection des clients, en cas de doute, il vaut mieux être prudent et signaler la préoccupation.

Lorsqu'une inquiétude est signalée, soit par écrit, soit officieusement au cours d'un entretien, il convient de s'en tenir aux faits et d'éviter de tirer des conclusions ou de poser des jugements.

La déclaration des irrégularités dont il est question dans le présent document de référence s'entend de la communication de renseignements entre les assureurs et les AG. Ce mécanisme de déclaration dans l'industrie contraste avec la déclaration obligatoire aux autorités de réglementation prévue par la loi dans certaines provinces. Par exemple, en Ontario, en vertu du

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

Règlement 347 « l'assureur qui a des motifs raisonnables de croire qu'un agent [...] n'est pas apte à exercer [...] » en fait rapport au surintendant. De la même façon, dans son avis intitulé *Role and Responsibilities of Managing General Agents in the Distribution of Life Insurance in British Columbia*, publié en janvier 2012, le conseil des assurances de la Colombie-Britannique précise que l'AG a l'obligation de déclarer au conseil ses doutes concernant l'aptitude à exercer (honnêteté, compétence et éthique professionnelle) d'un agent d'assurance vie; si l'AG n'est pas sûre du bien-fondé de ses préoccupations, elle est encouragée à communiquer avec le personnel du conseil.

Pratiques de l'industrie en matière de contrôle

La Ligne directrice LD8 de l'ACCAP décrit des pratiques commerciales inadmissibles qui peuvent prouver que le conseiller est inapte à exercer. Notre intention n'est pas de décrire ici de façon détaillée ces pratiques ni d'expliquer comment les contrôler. Nous nous proposons plutôt d'expliquer l'objectif du contrôle de grandes catégories de pratiques commerciales et d'indiquer des pratiques ou des situations qui pourraient constituer un signe de risque accru.

Comme il est indiqué dans l'Aperçu, les vérifications décrites ici devraient être mises en œuvre en fonction du risque. Par conséquent, les politiques et procédures de l'AG devraient décrire les mesures qui sont appropriées pour un niveau de vérification de base, les indices pouvant justifier des vérifications plus poussées, et les mesures appropriées lorsque la situation exige des vérifications encore plus rigoureuses.

Bien connaître son conseiller

L'objectif consiste à repérer les signes que le conseiller manque de connaissances ou d'expérience à l'égard des produits ou des services qu'il recommande.

Dans le cadre de la sélection, les AG obtiennent des renseignements sur les études, la formation et l'expérience des conseillers. On peut raisonnablement s'attendre à ce que ce profil change au fil du temps, surtout chez les conseillers débutants. Un profil qui ne change pas peut être un signe de risque accru.

Si les tendances dans les affaires d'un conseiller changent subitement et qu'il semble que ses recommandations récentes ne sont pas conformes à sa formation et à son expérience, cela peut être un signe de risque accru.

Si un conseiller se présente aux clients d'une façon incompatible avec ses études, sa formation et son expérience (titres figurant sur le papier à en-tête, les cartes professionnelles, les sites Web et les comptes de médias sociaux, par exemple), cela peut être un signe de risque accru.

Pour de plus amples renseignements sur cet aspect du contrôle, consulter l'avis publié en janvier 2012 par le conseil des assurances (Insurance Council) de la Colombie-Britannique, intitulé *Role and Responsibilities of Managing General Agents in the Distribution of Life Insurance in British Columbia*.

Fausses déclarations, communication de renseignements sur le conseiller, usurpation de titre

L'objectif est d'avoir l'assurance raisonnable que le conseiller fournit des renseignements exacts au client.

Vu l'importance pour le client des produits et services fournis par les conseillers, l'exactitude des renseignements qui lui sont donnés est par le fait même importante. En outre, la preuve que le conseiller fournit des renseignements inexacts, soit délibérément ou par inadvertance,

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

remet en cause sa compétence et le bien-fondé de ses conseils et recommandations. Enfin, dans certains cas, la loi exige de fournir des renseignements, et l'omission de ce faire ou le fait de fournir des renseignements inexacts constitue la preuve d'irrégularités.

À la question 38 du QSC, il est demandé aux conseillers s'ils remettent aux clients une déclaration normalisée couvrant les six éléments qu'ils sont tenus de déclarer conformément aux principes du CCRRA pour la gestion des conflits d'intérêts (voir la partie Gestion des conflits d'intérêts). S'il survient des changements influant sur cette information et que la déclaration n'est pas mise à jour, cela peut être un signe de risque accru.

Dans certains cas, pour qu'une proposition d'assurance vie satisfasse à toutes les exigences, le client doit expressément accuser réception de certains renseignements sur le produit. Le fait de ne pas fournir ces renseignements peut être un signe de risque accru. Par exemple :

- en ce qui concerne les remplacements de contrats, le client a signé un accusé de réception de la Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV), et une explication des avantages et désavantages a été versée au dossier; et
- en ce qui concerne les CICV, le client a signé un accusé de réception de la notice explicative.

Abus d'influence

L'objectif consiste à surveiller les signes indiquant que le conseiller a fait preuve d'abus d'influence pour persuader un client de se procurer des produits ou services qui ne répondent pas à ses besoins.

L'abus d'influence peut être subtil et difficile à détecter. Et le fait qu'il peut s'exercer à peu près n'importe quand rend la tâche encore plus ardue.

L'âge et la langue maternelle sont souvent associés à la vulnérabilité et à l'abus d'influence. Le placement d'une quantité disproportionnée d'affaires auprès de clients vulnérables ou la hausse soudaine du volume d'affaires placées auprès de tels clients peuvent constituer un signe de risque accru.

Même en de telles circonstances, cependant, si les recommandations du conseiller sont étayées d'une analyse des besoins, il est peu probable que ce dernier se soit livré à l'abus d'influence. Par conséquent, lorsqu'une AG est consciente qu'une opération touche un client potentiellement vulnérable, elle peut évaluer le risque en cherchant des indices de pratiques commerciales se fondant sur les besoins.

Pratiques commerciales

L'objectif consiste à être à l'affût de tendances dans les affaires du conseiller indiquant que les produits achetés par les clients ne répondent pas à leurs besoins.

Les indices que les produits recommandés par un conseiller pourraient ne pas répondre aux besoins du client peuvent prendre plusieurs formes, comme le taux de maintien en vigueur (le pourcentage des polices qui restent en vigueur par rapport aux résiliations), le taux de conservation (le pourcentage de polices en vigueur après une période donnée, de deux ans p. ex.) et le pourcentage de polices placées par rapport au nombre de propositions présentées. Lorsque les renseignements sont disponibles, ces indices peuvent être surveillés de sorte à repérer des tendances pouvant justifier une enquête plus poussée.

En plus de surveiller les indices qui précèdent, un certain nombre de tendances pourraient être un signe de risque accru, comme un changement dans :

- la proportion des affaires placées auprès de différents assureurs;
- le volume et/ou le type d'affaires placées; et
- les capitaux assurés souscrits.

La stratégie avec levier est une question particulièrement délicate qui mérite un examen attentif. Le fait qu'un conseiller recommande des stratégies avec levier n'est pas synonyme de problème. Mais l'augmentation soudaine de la fréquence de telles recommandations, par exemple, peut constituer un signe de risque accru. Lorsqu'une AG sait que le conseiller recommande des stratégies avec levier, elle peut évaluer le risque en cherchant des indices que le conseiller a recueilli des renseignements sur le client, dont des données financières. Des indices que cette stratégie ne convient pas peuvent également se dégager des tendances dans les affaires placées par les conseillers, comme il est expliqué plus haut.

En ce qui concerne les CICV, la fréquence des frais d'acquisition différés, des rachats au cours des six premiers mois et des retraits excédentaires peut constituer un signe de risque accru.

Santé financière du conseiller

L'objectif consiste à surveiller les signes indiquant que le conseiller est aux prises avec des difficultés financières qui pourraient influencer sur ses pratiques commerciales.

Des difficultés financières ne constituent pas en elles-mêmes la preuve d'irrégularités. Mais elles accroissent le risque d'irrégularités de la part du conseiller, qui pourrait chercher à faire augmenter les ventes et à trouver ainsi une solution à ses propres besoins sur le plan financier.

En règle générale, les AG devraient surveiller les signes de difficultés financières chez leurs conseillers pour, le cas échéant, intensifier l'examen des opérations effectuées par le conseiller qui connaît de telles difficultés.

Voici des exemples de signes courants de difficultés financières :

- la saisie-arrêt;
- les dettes dans le compte du conseiller;
- la faillite.

Risques spécifiques

Aux points à surveiller décrits ci-dessus s'ajoutent plusieurs risques spécifiques que les procédures des AG devraient permettre de détecter.

Il y a activité de façade lorsqu'un agent titulaire de permis présente une proposition d'assurance et touche une commission au nom de la personne, non détentrice de permis, qui a fait souscrire la police. Il peut s'agir aussi d'un conseiller qui place des affaires auprès d'un assureur au nom d'un agent détenteur de permis qui n'a pas de contrat avec l'assureur en cause. Ce phénomène n'est pas toujours facile à détecter, mais parmi les signes les plus évidents qui devraient alerter une AG, mentionnons :

- les changements dans l'apparence habituelle des propositions et des documents à l'appui présentés par le conseiller;
- les changements dans l'écriture du conseiller sur une proposition; et
- un volume d'affaires supérieur à celui auquel on pourrait normalement s'attendre.

Document de référence

Il peut y avoir trafic illicite de contrat lorsque le conseiller vend la police d'assurance d'un client à un tiers qui se fait passer pour un souscripteur de polices d'assurance vie. Ce type d'opération est aussi appelé rachat à escompte. Les AG doivent être conscientes que les politiques des assureurs vie individuels au Canada sont généralement plus strictes que la loi en ce qui concerne le rachat à escompte.

Enfin, outre des indices précis dans le cadre des opérations prises individuellement, certains signes intangibles peuvent mettre en doute la capacité des conseillers de fournir des conseils professionnels. Certains de ces indices peuvent avoir trait aux pratiques commerciales (p. ex., prendre plus de temps à répondre aux demandes) ou à la connaissance des assurances (p. ex., poser des questions dont on devrait déjà connaître la réponse). Dans le même ordre d'idée, les changements d'humeur, d'apparence physique, d'attitude face aux obligations, etc. pourraient signaler des problèmes plus graves.

Pratiques de l'industrie en matière de déclaration des irrégularités

La déclaration des irrégularités sert deux objectifs. Le but général est de veiller à ce que les assureurs soient avisés tôt de problèmes potentiels concernant les conseils et les pratiques commerciales des conseillers. Il s'agit du mécanisme de déclaration dans l'industrie dont il est question dans l'Aperçu.

En outre, dans les territoires de compétence où les AG sont tenues par la loi de déclarer les irrégularités des conseillers aux autorités de contrôle (comme en Colombie-Britannique), l'objectif est de satisfaire à cette exigence. C'est ce qu'on appelle la déclaration obligatoire dans l'Aperçu.

Un programme de conformité efficace devrait viser la prévention de problèmes tout autant que la détection de problèmes une fois qu'ils sont survenus. La déclaration des irrégularités en temps opportun est essentielle en matière de prévention. Par conséquent, comme il est indiqué dans l'Aperçu, au moindre doute, il serait prudent que l'AG fasse rapport à l'assureur concerné de ce qu'elle a remarqué.

Pour commencer, l'AG pourrait vouloir appeler l'assureur pour lui faire part de son inquiétude.

Avant d'agir, l'assureur demandera d'habitude un rapport écrit. En règle générale, il indiquera avec précision à l'AG les renseignements dont il a besoin.

Le rapport écrit devrait être objectif et juste, et fournir des renseignements précis et vérifiables. Puisqu'il vise à aider l'assureur à décider des prochaines étapes, le rapport ne devrait généralement pas contenir de conclusions.

Dans le cas où un conseiller a passé des contrats avec plusieurs assureurs, les préoccupations concernant les recommandations et les conseils relatifs aux produits d'un assureur en particulier devraient être communiquées uniquement à cet assureur-là. Ces inquiétudes devraient toutefois mener à un contrôle accru des opérations touchant les autres assureurs.

Pratiques de l'industrie en matière d'enquêtes

L'objectif consiste à déterminer si, dans les faits, les doutes quant à l'aptitude à exercer du conseiller sont fondés et quelles mesures doivent être prises pour régler le problème.

Dans les cas extrêmes, l'enquête peut conduire à la décision de mettre fin au contrat du conseiller et de déclarer les irrégularités aux autorités de contrôle.

Document de référence

Il se peut toutefois que l'enquête établisse que les doutes sont infondés, ou que le problème peut être réglé efficacement par d'autres moyens, comme un contrôle accru, le coaching ou une formation spécifique.

Étant donné que c'est l'assureur qui est responsable au bout du compte de la conduite des conseillers (tout au moins en ce qui concerne la vente de ses produits), c'est lui qui normalement dirige l'enquête et indique à l'AG la marche à suivre.

GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Aperçu

Guidée par des principes élaborés par les autorités de réglementation, l'industrie de l'assurance vie a convenu d'un ensemble exhaustif de pratiques pour la gestion des conflits d'intérêts pouvant survenir lors de la souscription d'une assurance vie.

Les AG doivent être parfaitement au fait de ces pratiques et y souscrire, ce qui signifie les appliquer comme il se doit à leurs propres activités et veiller à ce que les conseillers les connaissent à fond eux aussi et sachent comment les mettre en œuvre.

Pratiques de l'industrie

Conformément aux principes du CCRRA ayant trait aux conflits d'intérêts, les conseillers devraient informer le client :

- des sociétés qu'ils représentent;
- de la nature des liens avec les sociétés représentées;
- de la façon dont ils sont rémunérés (commission, frais, salaire, etc.) et par qui;
- de la rémunération supplémentaire qu'ils touchent ou pourraient toucher, comme des incitatifs sous forme de voyages ou des bonis;
- des conflits d'intérêts réels et potentiels; et
- de son droit de demander des renseignements supplémentaires.

Cette information est normalement fournie avant que le conseiller établisse une relation d'affaires avec un client. Le document de référence publié en 2005, *Communication de renseignements concernant les conseillers*, et préparé par Advocis, la CAILBA, l'ACCAP et les Courtiers Indépendants en Sécurité Financière (CISF), renferme des modèles de déclaration correspondant à des situations courantes.

Les AG pourraient vouloir assister davantage les conseillers dans la préparation des renseignements qu'ils doivent communiquer sur eux-mêmes.

Des situations bien précises augmentent la probabilité d'un conflit d'intérêts perçu ou réel et peuvent constituer des signes de risque accru. En voici des exemples :

- le conseiller emprunte d'un client ou lui prête de l'argent;
- le conseiller recommande des occasions d'investir de façon non conventionnelle;
- les désignations de bénéficiaires, de fiduciaires et/ou des exécuteurs;
- les opérations relatives à une police dont le conseiller est le propriétaire ou le propriétaire en sous-ordre.

Pour respecter le principe du CCRRA voulant que les recommandations soient fondées sur les besoins du client, les conseillers devraient suivre les étapes exposées dans le document de référence publié en 2007, *Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie*, et préparé par Advocis, la CAILBA, l'ACCAP et les CISF, et documenter leurs recommandations.

Les craintes de conflits d'intérêts peuvent souvent être dissipées par des indications selon lesquelles les recommandations sont fondées sur les besoins des clients et, en particulier, par la justification des recommandations. Par conséquent, lorsqu'elle craint qu'un conseiller soit en conflit d'intérêts, l'AG peut chercher des preuves que ce dernier a consigné les besoins de son client. Sinon, ou en plus, l'AG peut s'assurer que le conseiller se sert, entre autres, des questionnaires et des dispositifs de calcul disponibles à l'intention du client dans le cadre de la collecte de renseignements et de l'évaluation des besoins.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Aperçu

Les lois sur la protection de la vie privée des Canadiens sont bien établies. Outre la responsabilité légale pouvant s'y rattacher, les infractions ébranlent la confiance des consommateurs dans les institutions financières en général et peuvent ternir la réputation de celles en cause.

Les AG devraient être dotées de politiques et de procédures écrites visant à protéger les renseignements personnels des clients et des conseillers. Vu la possibilité d'erreur humaine, il est important que ces politiques et procédures traitent des infractions.

Les conseillers devraient être dotés de politiques et de procédures semblables à celles des AG. Dans bien des cas, ils les adapteront à l'ampleur et à la nature de leurs activités.

Pratiques de l'industrie

Sur le plan le plus élémentaire, un certain nombre d'aspects du lieu de travail indiquent l'importance accordée au respect de la vie privée. L'absence de l'une ou l'autre des mesures suivantes peut constituer un signe de risque accru :

- politique en matière de rangement du bureau;
- serrures sur les classeurs;
- insonorisation, ou utilisation de barrières au son afin de protéger la confidentialité des communications orales.

Sur un plan plus technique, un certain nombre de pratiques fournissent un niveau minimal de protection, comme l'utilisation de mots de passe et du chiffrement pour protéger adéquatement les renseignements conservés ou communiqués, et la destruction efficace de ceux qui ne sont plus nécessaires. L'absence de l'une ou l'autre de ces pratiques peut constituer un signe de risque accru.

L'utilisation accrue de l'infonuagique pour l'optimisation des ressources informatiques pose un nouveau type de risque. Les AG qui concluent des ententes de services informatiques avec des tiers devraient s'assurer le contrôle effectif de la transmission et du stockage des renseignements, de sorte qu'ils soient constamment protégés par des mesures adéquates.

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

LRPCFAT

Aperçu

En vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (LRPCFAT), les assureurs, les courtiers et les conseillers, entre autres entités déclarantes, sont tenus de signaler certaines opérations douteuses au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

Par conséquent, les AG devraient disposer d'un programme de conformité qui respecte en tout point les exigences prévues par la LRPCFAT et les règlements y afférents. Au moment de la rédaction du présent document (c'est-à-dire au début de 2014), lesdits règlements faisaient l'objet d'un examen. Pour cette raison et, plus généralement, vu le caractère mouvant de la législation dans ce domaine, il est important de demeurer au fait des modifications apportées aux exigences.

Le document de l'ACCAP publié en 2008, intitulé *Guide sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes*, renferme les exigences en cause et explique comment elles s'appliquent à l'industrie de l'assurance vie. Grosso modo, les AG devraient :

- avoir un responsable de la conformité à la LRPCFAT;
- posséder des politiques et des procédures écrites en matière de conformité;
- disposer d'une évaluation des risques documentée et de mesures d'atténuation des risques élevés;
- examiner périodiquement (au moins tous les deux ans) l'efficacité des politiques et des procédures; et
- être dotées d'un programme de formation pour les employés.

Les conseillers devraient être dotés de politiques et de procédures semblables à celles des AG.

Pratiques de l'industrie

Les politiques et procédures nécessaires devraient, entre autres, porter sur :

- les rôles et les responsabilités concernant le repérage des opérations devant être signalées;
- la tenue des dossiers;
- la vérification de l'identité;
- les exceptions;
- la rédaction et la présentation des déclarations.

L'évaluation des risques devrait, entre autres, tenir compte des aspects suivants :

- les produits et services;
- la localisation géographique des bureaux et de la clientèle;
- les relations d'affaires, avec les clients notamment.

Un programme de formation devrait fournir des renseignements de base sur le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, ainsi que des renseignements précis sur la législation et le régime de conformité de l'AG.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE POUR LA SÉLECTION DES CONSEILLERS À l'usage des agences générales dans le cadre de la sélection des conseillers

Directives à l'intention des agences générales

Le *Questionnaire pour la sélection des conseillers* (QSC) devrait être utilisé par les agences générales (AG) dans le cadre de leur processus de sélection servant à évaluer l'aptitude à exercer du conseiller et à décider de passer ou non un contrat avec lui. Les AG devraient en outre se servir du QSC pour s'acquitter des fonctions de sélection qui leur sont confiées par les assureurs. Les questions 1 à 39 de la présente version du QSC sont identiques à celles qu'utilisent les assureurs lors de la sélection des conseillers.

Pour faciliter la prise de décision en temps opportun à partir des renseignements recueillis dans le QSC, les AG devraient s'abstenir de modifier les questions ainsi que l'Autorisation contenues dans ce document.

Les AG devraient sélectionner les conseillers de bonne foi et conformément à toutes les exigences réglementaires en vigueur. Outre la réglementation sur les assurances, elles tiendront compte de la réglementation d'application plus générale, y compris la législation sur la protection de la vie privée et les droits de la personne. Les recommandations suivantes concourent à ce résultat.

1. L'AG devrait rencontrer le conseiller avant de lui demander de remplir le QSC.
2. À la suite de cette rencontre, l'AG devrait demander au candidat de remplir le QSC uniquement si elle envisage de passer un contrat avec lui et elle devrait lui expliquer sa démarche.
3. L'AG qui souhaite passer un contrat avec un candidat donné devrait exiger, avant toute offre de contrat, que ce dernier remplisse le QSC et être convaincue, après enquête, que le candidat est apte à s'acquitter des fonctions de conseiller.

Dans le QSC, il est demandé au conseiller de fournir son numéro d'assurance sociale (NAS). Ce renseignement devrait être facultatif et ne pas constituer une condition préalable à l'amorce du processus de sélection. Comme il est précisé dans l'Autorisation, le NAS est fourni uniquement aux fins de l'impôt.

Directives à l'intention des conseillers

Conformément aux obligations réglementaires et aux pratiques commerciales prudentes, avant de conclure un contrat avec un agent d'assurance vie, l'assureur et l'agence générale (AG) soumettront ce dernier à un processus de sélection pour établir son aptitude à s'acquitter des fonctions de conseiller.

Le présent questionnaire normalisé a été élaboré par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), de concert avec la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA), pour uniformiser davantage les pratiques de sélection dans l'industrie.

Le présent document comporte un questionnaire de 39 questions, une Déclaration ainsi qu'une Autorisation. L'omission de répondre à toutes les questions, exception faite de la question 4 qui a trait à votre numéro d'assurance sociale (NAS), et de remplir la Déclaration et l'Autorisation peut retarder le traitement de votre demande ou avoir des conséquences défavorables sur celle-ci. L'indication de votre NAS à cette étape-ci est facultative et vise à simplifier le processus.

En règle générale, pour répondre aux questions, il suffit de cocher une case ou de fournir brièvement les renseignements demandés dans l'espace prévu à cet effet.

Les compléments d'information visant à répondre entièrement à une question ou à expliquer une réponse doivent être indiqués à la rubrique Renseignements complémentaires qui suit la question 39. Il faut s'assurer que tout renseignement figurant à cette rubrique renvoie clairement à la question en cause.

Dans la Déclaration, vous attestez que vos réponses sont vraies, complètes et exactes.

Dans l'Autorisation, vous consentez aux mesures que peut prendre l'AG pour vérifier vos réponses et/ou obtenir de plus amples renseignements. En outre, vous autorisez l'AG à envoyer vos réponses et tout complément d'information aux assureurs avec qui vous souhaitez passer un contrat.

Renseignements généraux

1. Nom : _____

☐ M. ☐ M^{me}

Nom de l'entreprise (s'il est différent) : _____

2. Adresse domiciliaire et coordonnées :

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____ Tél. : () _____

Adresse courriel : _____

3. Adresses domiciliaires au cours des 5 dernières années :

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____

4. Numéro d'assurance sociale : _____

5. Êtes-vous légalement autorisé à travailler au Canada? ☐ Oui ☐ Non

6. Numéro de permis de conduire : _____

Renseignements professionnels

7. Adresse professionnelle :

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____

Adresse courriel : _____

URL du site Web : _____

8. Adresses professionnelles au cours des 5 dernières années :

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____

Rue : _____ App. : _____

Ville : _____ Province : _____

Code postal : _____

9. Autres noms commerciaux ou personnels utilisés au cours des 5 dernières années dans le secteur des services financiers :

(Société de capitaux ou de personnes, nom commercial)

10. Détenez-vous un permis vous autorisant à exercer les activités de :

☐ producteur individuel?

☐ société de capitaux? Dénomination sociale complète : _____

☐ société de personnes? Raison sociale complète : _____

S'il s'agit d'une société de capitaux ou de personnes, fournir le nom des dirigeants, associés, actionnaires :

(Remarque : Chacun des dirigeants, associés ou actionnaires peut avoir à remplir un QSC distinct.)

11. Détenteur d'un certificat du Québec – Êtes-vous autorisé à exercer les activités de :

☐ représentant autonome?

☐ représentant rattaché à un cabinet? Raison sociale complète : _____

☐ société autonome? Raison sociale complète : _____

☐ cabinet? Raison sociale complète : _____

Références

12. Indiquez trois références professionnelles.

Nom et titre : _____

Société : _____

Tél. : _____ Adresse courriel : _____

Nom et titre : _____

Société : _____

Tél. : _____ Adresse courriel : _____

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

Nom et titre : _____

Société : _____

Tél. : _____ Adresse courriel : _____

Études et titres

13. Niveau d'études le plus élevé :

☐ Primaire

☐ Secondaire

☐ CÉGEP

Établissement : _____

☐ Université/collège

Diplôme : _____

Établissement : _____

☐ Cycles supérieurs

Diplôme : _____

Établissement : _____

14. Cochez le ou les titres détenus.

Indiquez l'année d'obtention.

☐ FLMI année _____

☐ PFC année _____

☐ AVA année _____

☐ PFA année _____

☐ C.Fin.A. année _____

Autre(s) :

_____ année _____

_____ année _____

_____ année _____

Si vous étudiez actuellement en vue de l'obtention d'un titre, indiquez le titre en cause.

Autres liens d'affaires

15. Exercez-vous d'autres activités, ou entretenez-vous des liens d'affaires avec une autre entreprise?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails, y compris le nom, l'adresse et la nature de l'entreprise, à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

16. Êtes-vous un associé, un dirigeant ou un administrateur d'une société, ou entretenez-vous une relation avec lien de dépendance avec une autre entreprise?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails, y compris le nom, l'adresse et la nature de l'entreprise, à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

17. Exercez-vous actuellement des fonctions autres que celles indiquées dans le présent questionnaire?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails, y compris le nom, l'adresse et la nature de l'entreprise, à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

Sociétés d'assurances

18. Donnez le nom des sociétés pour lesquelles vous avez placé le plus d'affaires au cours des 5 dernières années (par ordre de volume d'affaires total). Pour chaque société, cochez la case correspondant à la branche d'affaires en cause.

Nom de la société d'assurances	Travaillez-vous toujours pour cette société?		Année d'entrée en service	Branche			Total approximatif des primes encaissées relativement aux produits d'assurance vie (si vous le connaissez)
	Oui	Non		Vie/ A et M	Patrimoine	Autre	

Renseignements personnels

19. Avez-vous déjà été légalement tenu de verser des sommes à une entreprise ou à une personne, y compris des aliments matrimoniaux?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

20. Votre rémunération ou votre salaire est-il actuellement saisi ou a-t-il déjà été saisi?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

21. Avez-vous une dette envers un assureur, une AG ou une autre entreprise de services financiers?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, précisez à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire, le nom du créancier, le terme prévu, le montant dû à l'heure actuelle, la date à laquelle la dette a été contractée, ainsi que le calendrier et les conditions de remboursement.

22. Répondez aux cinq questions suivantes relatives à la faillite et à l'insolvabilité.

- | | |
|---|---|
| a) Avez-vous déjà déclaré faillite? | ☐ Oui ☐ Non |
| b) Avez-vous déjà cédé volontairement vos biens à un syndic? | ☐ Oui ☐ Non |
| c) Avez-vous déjà déposé une proposition de consommateur en vertu d'une loi sur la faillite ou l'insolvabilité? | ☐ Oui ☐ Non |
| d) Êtes-vous un failli non libéré? | ☐ Oui ☐ Non |
| e) Êtes-vous un failli ayant reçu une libération conditionnelle? | ☐ Oui ☐ Non |

Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une ou l'autre de ces questions, indiquez à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire, le nom et l'adresse du syndic et l'endroit du dépôt de la faillite, annexe une copie de la cession en faillite ou de l'ordonnance de mise sous séquestre, ainsi que du bilan, et fournissez une explication des circonstances ayant mené à la faillite ou à la proposition.

23. Avez-vous déjà été l'actionnaire contrôlant ou compté parmi les dirigeants d'une société de capitaux qui a déclaré faillite, a été mise sous séquestre, a cédé volontairement ses biens à un syndic ou a présenté une proposition en vertu d'une loi sur la faillite ou l'insolvabilité, ou encore qui est un failli non libéré ou qui a reçu une libération conditionnelle?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, indiquez à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire, le nom et l'adresse du syndic et l'endroit du dépôt de la faillite, annexe une copie de la cession en faillite ou de l'ordonnance de mise sous séquestre, ainsi que du bilan, et fournissez une explication des circonstances ayant mené à la faillite, à la mise sous séquestre ou à la proposition.

- 24. Une société de personnes ou de capitaux, dont vous êtes ou étiez un associé, un dirigeant, un administrateur ou l'actionnaire contrôlant, a-t-elle déjà plaidé ou été jugée coupable d'un délit en vertu d'une loi d'une province, d'un territoire, d'un État ou d'un pays? Une telle société fait-elle actuellement l'objet d'une enquête ou d'accusations?**

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

- 25. Avez-vous déjà plaidé ou été jugé coupable d'un délit en vertu d'une loi provinciale ou fédérale au Canada, ou d'une loi d'un autre pays pour lequel vous n'avez pas été réhabilité?**

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

(Remarque : Ces délits comprennent entre autres le dol ou la fraude, le vol, les infractions liées aux armes, le trafic de stupéfiants, l'agression physique, la conduite avec facultés affaiblies, la fraude fiscale et la violation des droits de la personne. Vous n'êtes pas tenu de déclarer les infractions mineures au code de la route comme les excès de vitesse ou les contraventions de stationnement.)

- 26. Êtes-vous actuellement accusé de l'un ou l'autre des délits mentionnés à la question 25?**

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

- 27. Vous a-t-on déjà refusé, en tant que conseiller ou société de capitaux, l'agrément ou le permis requis en vertu d'une loi pour traiter avec le public à un titre quelconque (p. ex., comme agent d'assurance, courtier inscrit en assurances, courtier en valeurs mobilières, représentant en fonds communs de placement, concessionnaire de véhicules automobiles) dans une province, un territoire, un État ou un pays? Ou avez-vous fait l'objet d'une procédure disciplinaire alors que vous étiez titulaire d'un permis de ce genre?**

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des précisions, notamment sur la sanction et/ou la pénalité imposée, à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

- 28. Avez-vous déjà fait l'objet d'une procédure disciplinaire par un organisme de contrôle du secteur des services financiers?**

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des précisions, notamment sur la sanction et/ou la pénalité imposée, à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

29. Faites-vous actuellement l'objet, en tant que conseiller ou société de capitaux, d'une enquête de la part d'un organisme de contrôle du secteur des services financiers?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

30. Avez-vous déjà démissionné ou avez-vous déjà vu un contrat prendre fin avec une entreprise de services financiers parce que vous étiez accusé d'avoir enfreint une loi relative aux assurances ou aux placements, ou encore un règlement, des règles ou un code de déontologie?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

31. Faites-vous actuellement l'objet d'une incapacité ou d'une restriction légale vous empêchant d'exercer la profession d'agent ou de courtier d'assurance? Y a-t-il lieu de penser qu'une telle incapacité ou restriction s'appliquera à vous à l'avenir?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

32. Êtes-vous actuellement impliqué, en tant que conseiller ou société de capitaux, dans une plainte non réglée, déposée par un client?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez des détails à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

33. Permis et agréments actuellement détenus

*Type de permis	Premier permis délivré en	Y a-t-il déjà eu interruption du permis? (Dans l'affirmative, préciser à la rubrique Renseignements complémentaires.) Oui Non		Numéro	Niveau (s'il y a lieu)	Province ou territoire	Date d'échéance/de renouvellement	Société parraineuse/ courtier
* Assurance vie, assurance accidents et maladie, assurances IARD, fonds communs de placement, valeurs mobilières, courtage hypothécaire, immobilier, etc.								

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

Conformité réglementaire

34. Êtes-vous couvert par une assurance erreurs et omissions?

☐ Oui ☐ Non

Dans la négative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

Annexez une copie de votre attestation d'assurance erreurs et omissions.

35. Avez-vous déjà vu votre demande d'assurance erreurs et omissions refusée, votre assurance annulée, ou votre demande de renouvellement refusée?

☐ Oui ☐ Non

Dans l'affirmative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

36. Avez-vous des politiques et des procédures écrites et à jour en matière de respect de la vie privée?

☐ Oui ☐ Non

Dans la négative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

37. Avez-vous des politiques et des procédures écrites en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes?

☐ Oui ☐ Non

Dans la négative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

38. Remettez-vous aux clients une déclaration du conseiller normalisée relative à la gestion des conflits d'intérêts?

☐ Oui ☐ Non

Dans la négative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

39. Avez-vous incorporé à vos activités des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients?

☐ Oui ☐ Non

Dans la négative, fournissez une explication à la rubrique Renseignements complémentaires, à la fin du questionnaire.

Renseignements complémentaires

Inscrivez ici tout complément d'information aux réponses qui précèdent. Assurez-vous de faire précéder chaque réponse du numéro de la question en cause.

[illegible]

Déclaration

Je, soussigné(e), déclare expressément que les renseignements fournis dans le *Questionnaire pour la sélection des conseillers* sont vrais, complets et exacts à tous égards en date de la signature.

Il est entendu que je dois signer et remettre à l'AG l'Autorisation ci-jointe.

Dans un délai de dix (10) jours ouvrables, j'aviserais l'AG de tout changement concernant les renseignements fournis dans le questionnaire ou ma capacité légale de continuer de vendre de l'assurance vie et/ou de l'assurance accidents et maladie.

Je comprends qu'une déclaration inexacte ou omission importante, y compris le défaut de fournir des renseignements à jour, peut entraîner le rejet de ma demande de contrat par l'AG ou entraîner ultérieurement la résiliation justifiée de mon contrat avec elle et la déclaration de l'irrégularité constatée à un assureur ou à une autorité de contrôle en assurance.

Date

Signature du candidat

J'ai rencontré le candidat susnommé en entrevue et, à ma connaissance, rien ne s'oppose à ce que je recommande de passer un contrat avec lui.

Date

Signature du directeur de l'AG

Autorisation

Sachez que, en signant la présente Autorisation, vous consentez à ce que l'AG :

- recueille des renseignements auprès d'assureurs ou d'autres parties afin de confirmer ou de compléter l'information que vous lui fournissez dans la demande de contrat, y compris vos réponses indiquées dans le *Questionnaire pour la sélection des conseillers*;
- conserve ces renseignements et les utilise plus tard pour déterminer si vous êtes toujours apte à exercer à titre de conseiller;
- transmette éventuellement les renseignements fournis dans votre demande de contrat, le *Questionnaire pour la sélection des conseillers*, ainsi que toute information supplémentaire ou tout rapport de tiers obtenu en vertu de la présente Autorisation, aux assureurs ayant passé un contrat avec l'AG, assureurs dont vous aimeriez faire souscrire les produits ou pour lesquels vous voudriez offrir le service après-vente.

La présente Autorisation décrit le type de renseignements que l'AG peut recueillir et précise auprès de quelle source ainsi que la façon dont elle peut utiliser les renseignements et à qui elle peut les transmettre. Il y est indiqué en outre la période de validité de l'Autorisation.

À qui de droit :

J'ai présenté une demande de contrat à l'AG nommée plus bas pour agir en son nom dans le cadre de la vente et du service après-vente des produits d'assurance et autres produits financiers des assureurs avec qui l'AG a conclu un contrat de distribution. Il est entendu que des enquêtes sur mes antécédents, y compris mes activités professionnelles, s'inscrivent dans le processus contractuel initial et d'évaluation continue de mon rendement. Ces enquêtes sont menées par l'AG et/ou par son mandataire.

J'ai déjà vendu des services financiers, y compris des assurances, à titre de dirigeant des sociétés de capitaux ou de personnes suivantes, ou sous les noms commerciaux suivants :

(Laisser en blanc s'il y a lieu)

Nom

Date

Nom

Date

Nom

Date

Je donne la présente autorisation en mon nom personnel et en tant que représentant autorisé des entités susnommées.

Je vous autorise par la présente à communiquer à l'AG les renseignements contenus dans vos dossiers relativement à mon agence, mon emploi, mes antécédents professionnels et scolaires, mon dossier de crédit, y compris les dossiers ayant trait aux entités susnommées, et/ou tout autre renseignement pertinent.

En mon nom personnel et en celui des entités susnommées, j'autorise expressément l'AG à :

- obtenir une attestation d'absence de casier judiciaire auprès de tout service policier ou gouvernement; à recueillir des renseignements relatifs à mes certificats, permis et agréments auprès des délivreurs ou des registraires en cause; à obtenir des renseignements sur toute plainte qui aurait été portée contre moi ou toute mesure disciplinaire qui aurait été prise à mon endroit par une autorité de contrôle, une association ou un organisme sectoriel ou professionnel; et à obtenir auprès des tiers en cause tout autre renseignement concernant mes antécédents scolaires, mon dossier de crédit et tout dossier d'infraction relative aux impôts, aux valeurs mobilières ou aux assurances;
- obtenir des renseignements auprès d'une autorité de contrôle, d'une base de données ou d'un registre professionnel, d'une société d'assurances, d'une institution financière, d'un agent de renseignements personnels, d'un détective, d'une agence de sécurité ou d'un organisme de prévention, de détection ou de répression des crimes et infractions, d'un intermédiaire de marché, de mon employeur ou mon ancien employeur, et à échanger avec eux de tels renseignements, y compris tout renseignement personnel qui pourrait être obtenu dans le cadre de l'étude de ma demande d'emploi ou de contrat ou des évaluations continues de mon rendement.

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

De plus, j'autorise expressément l'AG, pour la durée de notre relation contractuelle, à se servir de la présente Autorisation pour mettre à jour de temps à autre les renseignements qu'elle possède sur mes antécédents afin d'évaluer mon aptitude à exercer à titre de conseiller.

Outre ce qui précède, j'autorise expressément l'AG à se renseigner auprès des assureurs indiqués à la question 18 du *Questionnaire pour la sélection des conseillers* sur ma situation contractuelle avec eux; mes dettes envers eux; s'il y a lieu, la possibilité de renouveler mon contrat avec eux; et les problèmes ou plaintes signalés en matière de pratiques commerciales.

Pour remplir mes fonctions de conseiller en assurance aux termes d'un contrat conclu avec l'AG, il sera nécessaire d'obtenir auprès des assureurs avec qui l'AG a conclu des contrats de distribution l'autorisation de faire souscrire de l'assurance et d'offrir le service après-vente. J'autorise expressément l'AG à communiquer tout renseignement à mon sujet recueilli conformément à la présente Autorisation à tous les assureurs que j'indique, ou à ceux auxquels je pourrais demander l'autorisation d'offrir les produits ou services d'assurance.

Il est entendu que l'AG constituera un dossier concernant ma demande, mon contrat avec elle ainsi que mon rendement et mes pratiques commerciales par la suite, et que le personnel et les mandataires de l'AG accèderont aux renseignements personnels contenus dans ce dossier relativement à mon contrat de vente d'assurance vie et/ou d'assurances accidents et maladie à titre de représentant de l'AG pour la souscription de produits d'assurance des assureurs qui ont passé un contrat avec elle. Le dossier sera conservé dans les bureaux de l'AG. Une photocopie de la présente Autorisation a la même valeur que l'original.

J'ai le droit d'être informé des renseignements recueillis et conservés en vertu de la présente Autorisation, de leur utilisation et des personnes à qui ils ont été communiqués, ainsi que le droit d'accéder à ces renseignements et de demander qu'ils soient corrigés lorsqu'ils sont inexacts ou incomplets.

J'autorise également l'AG à utiliser mon numéro d'assurance sociale, qu'elle conserve dans ses dossiers me concernant, aux fins de l'impôt, la loi exigeant que ce numéro soit conservé et utilisé.

La présente Autorisation est valide jusqu'à la première des éventualités suivantes : sa révocation par écrit par le candidat, ou douze (12) mois après que le candidat a cessé de toucher un revenu de commissions versé par l'AG ou par l'entremise de celle-ci.

Nom du candidat : _____ Signée à _____ le _____

Signature du candidat : _____

AG : _____

Adresse : _____

ANNEXE 2

Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers

Directives à l'intention des agences générales

Il est à la discrétion des agences générales (AG) d'utiliser la *Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers* (DCSC) dans le cadre de leur processus de sélection, avant de passer un contrat avec un conseiller.

Le formulaire sert à l'obtention de renseignements supplémentaires auprès des assureurs indiqués à la question 18 du *Questionnaire de l'ACCAP pour la sélection des conseillers* (QSC).

L'autorisation de collecte de renseignements à l'aide de la DCSC est donnée dans le QSC.

Toutes les parties doivent être uniformément identifiées dans l'Autorisation et dans la DCSC.

Une copie de l'Autorisation devrait accompagner la DCSC envoyée à l'assureur.

Les assureurs qui reçoivent une demande de confirmation acceptent de la remplir et de la retourner à l'AG dans les cinq (5) jours ouvrables.

Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers

Nom de l'AG : _____

Nom du conseiller ou de l'entité (devrait être le même que celui indiqué dans l'Autorisation) : _____

Assureur : _____

Date à laquelle la demande de confirmation est remplie par l'assureur : _____

1. Relation contractuelle entre l'assureur et le conseiller :

Il n'y a jamais eu de contrat ☐

Contrat encore en vigueur ☐

Contrat résilié ☐

Résiliation justifiée du contrat ☐

Date de la résiliation : _____

Date de la résiliation : _____

Autorité de réglementation à laquelle la résiliation a été déclarée : _____

Date de la déclaration : _____

2. Le conseiller doit-il de l'argent à l'assureur?

Non ☐

Oui ☐

Montant : _____ \$

Depuis _____ jusqu'au _____

Efforts de remboursement? Oui ☐ Non ☐

Dette radiée? Oui ☐ Non ☐

3. Si le contrat a été résilié, envisageriez-vous de passer un nouveau contrat avec le conseiller?

Oui ☐

Non ☐

4. Votre division des pratiques commerciales a-t-elle enquêté ou s'est-elle penchée sur une plainte ou un problème concernant les pratiques commerciales du conseiller?

Oui ☐

Non ☐

Facultatif

Veuillez indiquer ici tout renseignement expliquant vos réponses aux questions 3 et 4.
