

# Manuel des pratiques exemplaires

mai 2023



L'information présentée dans ce document est fournie à titre indicatif seulement et ne doit pas être interprétée comme constituant des conseils juridiques, fiscaux, financiers ou professionnels. L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie décline toute responsabilité quant à l'utilisation ou à la mauvaise utilisation de cette information, ainsi qu'aux omissions relatives à l'information présentée dans ce document.

<sup>MD</sup> Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

<sup>MC</sup> Marque de commerce de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

## Table des matières

Table des matières.....	3
Introduction.....	5
Code de déontologie des distributeurs de l'Empire Vie .....	6
Pratiques de vente inacceptables.....	10
Communication de renseignements concernant les conseillers .....	14
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes .....	15
Emprunter pour acheter des produits d'assurance vie – Ontario .....	16
Plan de poursuite des activités.....	17
Loi canadienne antipourriel (LCAP).....	18
Traitement des plaintes.....	20
Traitement des plaintes au Québec.....	21
Conflits d'intérêts.....	22
Formation continue.....	24
Lettre d'entente.....	25
Assurance erreurs et omissions.....	26
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus.....	27
Ventes à distance.....	28
Autres emplois/activités professionnelles .....	29
Principes pour la vente d'assurance (Terre-Neuve-et-Labrador).....	30
Protection des renseignements personnels.....	31
Atteinte à la protection des renseignements personnels.....	33
Consentement relatif à la protection des renseignements personnels .....	35
Caractère approprié des produits.....	37
Protéger les clients en situation de vulnérabilité.....	38

Lettre explicative .....	39
Tenue de dossiers .....	40
Remplacement de polices .....	41
Parrainage du permis par l'Empire Vie.....	42
ANNEXES.....	43
Annexe 1 .....	44
Annexe 2 .....	46
Annexe 3.....	47
Annexe 4.....	48
Annexe 5.....	49
Annexe 6.....	50

## Introduction

L'équipe des Pratiques de distribution a conçu ce manuel afin de résumer les pratiques exemplaires du secteur et les exigences réglementaires que les conseillers doivent respecter dans leurs pratiques quotidiennes.

L'équipe des Pratiques de distribution vise à assurer la surveillance, la sensibilisation et la formation de tous les distributeurs sous contrat auprès de l'Empire Vie. Elle s'efforce d'offrir des ressources utiles afin d'aider les distributeurs à mieux se conformer à la législation, à la réglementation, aux lignes directrices et aux normes du secteur de l'assurance. En plus de mener des examens réguliers de la conformité auprès des AGA et d'autres relations directes de l'Empire Vie, l'équipe effectue chaque année des examens aléatoires de la conformité auprès de courtiers de l'Empire Vie pour confirmer que leurs programmes de conformité sont conformes.

Ce manuel ne couvre aucune procédure concernant les produits, l'évaluation des risques ou le service à la clientèle. Ce type de procédures se trouve dans d'autres documents, comme le Guide de référence pour l'administration des placements, le [Guide de référence pour l'administration de l'assurance](#), le [Guide d'appréciation des risques d'assurance vie](#) et les [guides de référence sur les produits](#).

Pour tout complément d'information sur le présent guide, veuillez écrire à [distribution.practices@empire.ca](mailto:distribution.practices@empire.ca) afin d'obtenir d'autres conseils et explications.

# Code de déontologie des distributeurs de l'Empire Vie

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie (« Empire Vie ») s'engage à exercer ses activités conformément aux normes les plus élevées d'intégrité et de professionnalisme. Le code de déontologie des distributeurs de l'Empire Vie décrit les normes éthiques minimales que doivent respecter les distributeurs autorisés à offrir des produits ou des services de l'Empire Vie. Le code de déontologie des distributeurs (le « code ») fait partie de votre relation contractuelle auprès de l'Empire Vie. Tout manquement à ce code pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la résiliation de votre contrat.

Le code présente les principes régissant la conduite des affaires, mais ne couvre pas toutes les situations possibles. Les distributeurs sont responsables de s'assurer qu'ils remplissent l'ensemble de leurs obligations réglementaires et contractuelles.

Un « distributeur de l'Empire Vie » s'entend de tout agent, courtier ou représentant individuel ou de toute entité commerciale autorisé à vendre ou à assurer le service des produits de l'Empire Vie.

Un « client » comprend tous les titulaires actuels ou potentiels de produits d'assurance de l'Empire Vie et, s'il y a lieu, les personnes assurées, les rentiers, les bénéficiaires et les demandeurs ayant un intérêt légitime dans un contrat d'assurance de l'Empire Vie.

## Traitement équitable des clients

Le traitement équitable des clients devrait être l'élément central de la gouvernance et de la culture d'entreprise d'un distributeur. Le traitement équitable des clients s'entend du fait de mener ses affaires de façon éthique, d'agir de bonne foi et de forger une culture qui place les intérêts des clients au cœur des décisions d'affaires tout au long du cycle de vie du produit d'assurance.

## À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à placer l'intérêt du client au-dessus de mon propre intérêt;
- à divulguer au client tout conflit d'intérêts réel ou potentiel et à le gérer;
- à mettre en place des politiques et des procédures pour gérer les plaintes et les différends des clients promptement et de manière équitable;
- à promouvoir les produits et les services de façon claire, juste, véridique et non trompeuse;
- à recommander des produits appropriés en tenant compte de la situation financière et personnelle du client;
- à fournir un service continu et à tenir les clients correctement informés;
- à protéger les renseignements personnels des clients et à leur transmettre un avis pour tout manquement dans la protection de leurs renseignements personnels dans les meilleurs délais;
- à ne pas recourir à la coercition ou à l'abus d'influence pour obtenir des affaires d'assurance; et
- à ne pas inciter ou tenter d'inciter un client à remplacer un contrat d'assurance vie, à moins que le remplacement du contrat d'assurance soit dans l'intérêt primordial du client, selon sa situation personnelle.

## Information à divulguer au sujet des ventes

Lorsqu'un client envisage d'acheter un produit de l'Empire Vie, il est important qu'il ait de l'information de qualité sur le produit ainsi que sur la façon dont celui-ci répond à ses besoins. Il doit également connaître la nature de la relation d'affaires entre la société et le distributeur. Les distributeurs de l'Empire Vie doivent fournir une déclaration du conseiller à chacun de leurs clients la première fois qu'ils les rencontrent. Pour les clients de longue date, si le distributeur n'a jamais remis une telle déclaration, il doit le faire dès que possible.

### À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à fournir à tous les clients l'information nécessaire sur les produits et les services que je recommande pour qu'ils puissent prendre une décision éclairée;
- à fournir à tous les clients considérant l'achat d'un produit d'assurance vie ou maladie une copie de ma déclaration du conseiller écrite, qui comprend :
  - le type de permis que je détiens et les provinces dans lesquelles ils sont valides;
  - les sociétés que je représente;
  - la nature de mes liens avec les sociétés que je représente;
  - les modalités de ma rémunération;
  - un énoncé précisant si je suis admissible à une rémunération additionnelle;
  - tout conflit d'intérêts réel ou potentiel; et
  - une déclaration avisant le client qu'il a le droit de demander plus d'information.
- à conserver une copie de la déclaration écrite signée par le client; et
- à fournir aux clients actuels et potentiels l'information requise sur les produits avant de terminer la vente d'un contrat.

## Caractère approprié des produits

Les distributeurs de l'Empire Vie ont l'obligation d'aider les clients à déterminer leurs besoins en assurance et leurs objectifs ainsi que les solutions appropriées pour répondre à ces besoins.

### À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à faire preuve de diligence raisonnable en ce qui a trait aux produits d'assurance, y compris leur fonctionnement, leurs limites, leurs exclusions et les risques importants;
- à avoir une compréhension commune des services auxquels chaque client s'attend à recevoir de ma part lors de l'opération immédiate et dans le cadre de la suite de la relation d'affaires;
- à recueillir l'information pertinente sur la situation de chaque client pour bien comprendre ses objectifs ainsi que ses besoins et ceux de sa famille, de même que sa situation financière, avant de recommander un produit ou un service approprié;
- à m'assurer que toutes mes recommandations et tous mes conseils sont adaptés au niveau de connaissances, à l'expérience, au budget et à la tolérance au risque de chaque client;
- à fournir des recommandations de produits et des conseils professionnels qui répondent aux besoins de chaque client selon sa situation au moment de la vente;
- à m'assurer que chaque client comprend les recommandations et à conserver des copies de la collecte de données, de l'analyse des besoins, des notes comprenant le raisonnement derrière mes recommandations et/ou conseils ainsi que des notes sur les interactions avec le client;
- à fournir à chaque client une explication écrite des recommandations et des produits vendus; et
- dans les cas où un client s'attend normalement à recevoir un conseil, mais qu'il choisit de ne pas en tenir compte, à documenter le fait que le client a décidé d'ignorer le conseil.

## Confidentialité et protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels des clients fait partie intégrante des pratiques d'affaires de l'Empire Vie. Respecter la confidentialité est crucial pour bâtir des relations et maintenir la confiance, de même que pour assurer une communication ouverte et honnête.

### À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à me conformer à la législation en matière de protection des renseignements personnels qui s'applique aux provinces dans lesquelles je détiens un permis;
- à obtenir le consentement valable pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels des clients, conformément aux exigences de la loi applicable;
- à faire tout en mon possible pour obtenir les renseignements sensibles sur une personne directement de cette personne;
- à recueillir, à utiliser et à divulguer les renseignements personnels du client uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus, sauf lorsque la divulgation à d'autres fins est autorisée par la loi applicable;
- à respecter le caractère privé et la nature confidentielle de tous les renseignements ayant trait aux clients et aux polices, conformément aux lignes directrices du secteur et aux lois applicables en vigueur au Canada;
- à mettre en place des politiques et des procédures conformes à la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels;
- à conserver les dossiers papier et électroniques des clients dans un endroit sécurisé et sécuritaire; et
- à informer immédiatement l'Empire Vie de toute utilisation ou divulgation non autorisée de renseignements personnels sur un client ou d'information confidentielle de l'Empire Vie.

## Compétence

Un distributeur de l'Empire Vie doit avoir un haut niveau de connaissances, d'aptitudes et de compétences liées aux produits et aux services qu'il offre. En tout temps, les distributeurs de l'Empire Vie doivent s'engager à exercer leurs activités d'affaires conformément aux normes les plus élevées d'éthique, d'honnêteté, d'intégrité et d'équité.

### À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à respecter mes normes éthiques professionnelles, notamment en agissant de façon honnête, intègre et équitable;
- à ne pas donner volontairement une information trompeuse au client ou à l'Empire Vie, de quelque façon que ce soit;
- à tenir mes connaissances à jour pour suivre le marché financier en constante évolution et respecter les exigences liées à mon permis;
- à me comporter et à me présenter de façon professionnelle en tout temps; et
- à reconnaître les limites de mon expertise et à consulter un expert au besoin ou à recommander au client de consulter un expert, au besoin.

## Normes et réglementation du secteur

Les distributeurs de l'Empire Vie doivent absolument comprendre les normes, la législation et les exigences réglementaires du secteur des provinces dans lesquelles ils détiennent un permis.

### À titre de distributeur de l'Empire Vie, je m'engage :

- à agir en tout temps conformément à toutes les exigences juridiques et réglementaires ainsi qu'à toutes les lignes directrices, y compris les législations relatives à la protection des renseignements personnels et à la lutte contre le recyclage des produits de la criminalité,

ainsi qu'au code de déontologie contenu dans la législation provinciale applicable, de même que selon les directives professionnelles telles qu'elles ont été adoptées par les responsables de la réglementation d'assurance ou toute autre organisation professionnelle reconnue du secteur;

- à obtenir et à renouveler les permis des provinces dans lesquelles je mène mes activités;
- à maintenir une assurance erreurs et omissions à jour conformément aux provinces dans lesquelles je détiens un permis; et
- à me tenir au fait des lois et de la réglementation qui s'appliquent à tout moment aux produits que je vends et aux services que j'offre.

# Pratiques de vente inacceptables

\* Référence : Ligne directrice LD8 « Aptitudes des conseillers à exercer : sélection, contrôle et déclaration des irrégularités » de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) (document révisé en avril 2015)

Tout conseiller se livrant aux pratiques commerciales énumérées ci-dessous peut être signalé aux autorités de réglementation ou à d'autres personnes en position d'autorité, y compris la police.

## 1. Fraude

Tromperie ou fausse déclaration faite dans le but de porter atteinte aux intérêts d'autrui et de procurer éventuellement un avantage illicite au conseiller ou à une autre personne.

## 2. Détournement de fonds

Utilisation de fonds ou de biens reçus d'un client à une fin autre que celle précisée par ce dernier.

## 3. Contrefaçon ou falsification

Fait de contrefaire ou d'altérer sciemment un document dans l'intention :

- a) de le faire passer pour un document authentique au préjudice d'autrui; ou
- b) d'amener quelqu'un, sur la foi de ce document, à faire ou à s'abstenir de faire quelque chose.

## 4. Blanchiment d'argent et financement d'activités terroristes

Le blanchiment d'argent est le recyclage des produits de la criminalité pour dissimuler leur origine illégale. Le financement d'activités terroristes consiste quant à lui à collecter ou à distribuer, intentionnellement ou en connaissance de cause, des fonds qui seront utilisés par un terroriste ou pour commettre un acte terroriste.

## 5. Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité des renseignements personnels

Toute communication de renseignements personnels, intentionnelle ou non, à des fins autres que celles autorisées par la personne concernée.

## 6. Conflit d'intérêts

Fait d'omettre sciemment d'informer les clients de ses relations commerciales avec des assureurs et de tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à une opération ou à une recommandation donnée.

## 7. Vente liée

Fait de subordonner l'achat d'un produit donné à l'achat d'un autre.

## 8. Rabais de prime

Réduction consentie ou promise sur la prime convenue de la police, ou paiement (ou offre de paiement) en tout ou en partie de la prime convenue de la police, ou fourniture d'une contrepartie ou d'un quelconque avantage de valeur tenant lieu d'une réduction de la prime, sauf dans la mesure permise par la loi.

## 9. Usage d'incitatifs

Fait de verser ou d'offrir une somme d'argent ou de donner un cadeau de valeur, directement ou indirectement, pour amener le client à souscrire une assurance autrement que dans les limites permises par la loi.

## 10. Remplacement de contrats

- a) Remplacement non déclaré ou systématique
- b) Défaut de fournir au client et à l'assureur des renseignements complets et exacts concernant le remplacement d'un contrat, comme l'exige la législation provinciale ou territoriale, ou remplacement systématique de contrats, qu'il s'agisse de contrats établis par l'assureur ou par un autre assureur, préjudiciable au client.
- c) Incitation à la reprise d'assurance
- d) Fait d'inciter un client à résilier sa police dans l'unique but de lui en faire souscrire une autre, sans tenir compte du préjudice qu'il pourrait subir. La reprise d'assurance peut se faire également par l'affectation des valeurs d'une police à la souscription d'une autre police, par une avance sur police ou la réaffectation des participations.
- e) Multiplication des opérations (« churning »)
- f) Fait d'amorcer, dans son intérêt personnel, des opérations jugées excessives en raison de leur nombre ou de leur fréquence, compte tenu du type de compte visé et des objectifs du client.

## 11. Fausses déclarations et non-communication de renseignements

- a) Usurpation de titres et de fonctions
- b) Fait d'induire le client en erreur intentionnellement par n'importe quel moyen (sur une carte professionnelle, un site Web, ou dans les médias sociaux, p. ex.) en ce qui concerne ses compétences, ses titres professionnels ou son autorité, ou encore sa capacité de fournir des conseils ou des services.
- c) Déclarations déloyales ou trompeuses
- d) Défaut de communiquer les renseignements complets et exacts dont le client a besoin pour prendre une décision éclairée en ce qui concerne l'achat d'un produit ou d'un service.
- e) Usage abusif des illustrations
- f) Modifications non autorisées apportées par un conseiller aux illustrations fournies par la société, ou manipulation par un conseiller d'un logiciel ou des paramètres d'un logiciel de façon à créer des attentes irréalistes chez le client quant aux prestations prévues par la police ou aux avantages s'y rattachant.

## 12. Fausses déclarations à la société

Défaut du conseiller de fournir à l'assureur des renseignements complets et exacts.

### 13. Non-respect des formalités administratives

Toute pratique qui annule, intentionnellement ou non, la recevabilité en preuve d'une signature. Il peut s'agir de l'utilisation d'un formulaire signé préalablement, du fait de recueillir la signature d'un témoin à un autre moment que celui où le client signe le document, ou de paraphes inadéquats lors de la correction d'erreurs. Les mêmes exigences s'appliquent aux opérations effectuées et attestées par voie électronique.

Le retard dans la délivrance des polices peut être signe de laisser-aller et constituer un risque pour les clients, rallongeant le délai entre l'explication de la police et le moment où celle-ci peut être examinée.

### 14. Produit non pertinent

Défaut de tenir compte des besoins du client, de le traiter équitablement et de lui recommander des produits pertinents.

### 15. Abus d'influence

Fait d'encourager un client à accepter une recommandation lorsque le conseiller sait, ou devrait savoir, que le client n'est pas en mesure de comprendre le caractère, la nature, le sens ou l'effet de l'opération en question.

### 16. Coercition

Fait d'obliger un client, en recourant à des menaces ou à la force physique, à accepter une recommandation.

### 17. Incompétence

Tout manque de connaissances techniques ou générales, ou du jugement nécessaire pour se livrer à de saines pratiques commerciales et formuler des recommandations fondées sur les besoins.

### 18. Activité de façade

Fait pour un conseiller autorisé à exercer de soumettre une proposition et de toucher une commission pour le compte d'une personne non autorisée ayant sollicité le client. Également, le fait pour un conseiller autorisé à exercer de soumettre une proposition pour un autre conseiller autorisé à exercer qui n'a pas de contrat avec l'assureur à qui la proposition est présentée. De façon générale, l'activité de façade consiste, pour un conseiller donné, à permettre à quelqu'un d'autre de solliciter un client et à soumettre en son propre nom la proposition à un assureur.

### 19. Trafic de polices d'assurance et assurance vie détenue par un étranger

- a) Trafic de polices d'assurance
- b) Sauf dans les limites permises par la loi, fait de faciliter la vente de la police d'assurance d'un client à un tiers se présentant comme acheteur de polices d'assurance vie.
- c) Assurance vie détenue par un étranger
- d) S'entend du fait d'inciter quelqu'un à demander une assurance vie qui sera ultimement détenue par un étranger (ce type de police est appelé en anglais « Stranger-Owned Life Insurance », ou STOLI). La souscription d'une police d'assurance vie de type STOLI est généralement considérée comme un acte, une pratique ou une initiative visant à

obtenir un prêt, une avance ou une autre forme de paiement, avec l'intention de transférer à un tiers le droit au capital-décès. Lors de la souscription de la police, le tiers, d'habitude un investisseur, n'a pas d'intérêt assurable dans la vie de l'assuré. En règle générale, les STOLI ne sont pas considérés comme : a) une façon appropriée de financer une assurance vie dont on a besoin, ni b) une assurance vie souscrite de bonne foi par l'assuré afin de combler un besoin sur le plan personnel, commercial ou caritatif.

## Communication de renseignements concernant les conseillers

Lorsqu'un client envisage l'achat d'un produit, il est important de lui fournir des renseignements pertinents sur ce produit, sur la façon dont celui-ci répond à ses besoins, sur la société offrant le produit, ainsi que sur le conseiller et les liens d'affaires de ce dernier. Les conseillers doivent remettre une « attestation de divulgation » à chacun de leurs clients lors de leur première rencontre. Pour les clients de longue date, si le conseiller n'a jamais remis une telle attestation, il doit le faire dès que possible.

### Quelles sont les exigences?

- Se conformer à la réglementation, aux lignes directrices et aux normes du secteur en communiquant aux clients les sept éléments clés suivants :
  1. les permis et les territoires de compétence dans lesquels le conseiller est titulaire d'un permis;
  2. les sociétés que représente le conseiller;
  3. la nature des liens avec les sociétés représentées;
  4. les modes de rémunération;
  5. toute rémunération supplémentaire à laquelle il pourrait avoir droit, p. ex. congrès;
  6. les conflits d'intérêts;
  7. le droit du client de demander des renseignements supplémentaires.
  - 8.
- Les conseillers pourraient se voir réclamer un modèle d'attestation de divulgation pour pouvoir assister aux congrès de l'Empire Vie.
- Attester avoir fourni par écrit ces éléments en signant la section des propositions d'assurance de l'Empire Vie réservée au conseiller.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Possibilité d'un resserrement de la réglementation
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Mesures disciplinaires de la part des organismes de réglementation
- Plaintes des clients

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Fournir une déclaration écrite, conforme aux exigences, à tous les clients lors d'une première rencontre ou lorsque tout changement est apporté aux renseignements.
- Conserver une copie de la déclaration écrite, signée par le client, en guise de preuve.

### Modèles ou exemples

- « [Attestation de divulgation](#) »

### Renseignements détaillés

- Section « [Conformité](#) » du site Web de l'Empire Vie
- Document de référence de l'ACCAP relatif à la [communication de renseignements concernant les conseillers](#)

## Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

La Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes a été adoptée au Canada afin d'aider à détecter et à décourager le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes. La Loi exige que les conseillers vérifient l'identité des clients, déclarent les opérations portant sur des sommes importantes, les opérations douteuses et les biens appartenant à un groupe terroriste, et qu'ils le fassent de façon continue. Les modifications apportées à la Loi ont pris effet en juin 2021. Vous devez vous assurer de bien les comprendre et de les mettre en œuvre dans votre pratique.

### Quelles sont les exigences?

- Se conformer à la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes.
- Adopter un programme de conformité pour assurer le respect des exigences, d'information, de tenue de dossiers et d'identification des clients.
- Consigner en bonne et due forme l'objet et la nature envisagée de la relation d'affaires.
- Faire un suivi permanent des relations d'affaires.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Annulation du contrat d'assurance
- Révocation de permis
- Sanctions pécuniaires administratives (infraction mineure : jusqu'à 1 000 \$ par infraction; infraction grave : jusqu'à 100 000 \$ par infraction; infraction très grave : jusqu'à 500 000 \$ par infraction pour les entités et 100 000 \$ pour les particuliers)
- Peine d'emprisonnement de six mois à cinq ans

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Vérifier l'identité du client et tenir à jour les renseignements à son sujet.
- Consigner par écrit la nature de la relation d'affaires avec le client.
- Déterminer et consigner les bénéficiaires effectifs, et assurer le contrôle des renseignements.
- Prendre des mesures raisonnables pour déterminer si vous traitez avec une personne exposée politiquement (PEP) ou un dirigeant d'une organisation internationale (DOI).
- Déterminer si le client agit pour le compte d'un tiers.
- Consigner les transactions importantes, les renseignements sur le client et les bénéficiaires effectifs, et conserver une copie de l'extrait des registres d'entreprise et des rapports d'opération douteuse.
- Examiner et vérifier périodiquement les renseignements d'identité du client en dossier. Ces précautions devraient être prises au moins tous les cinq ans pour les clients réguliers et avant chaque opération pour les clients à risque élevé.
- Repérer et signaler les opérations douteuses réalisées ou tentées, les biens appartenant à des terroristes et les opérations importantes en espèces.

### Renseignements détaillés

- Les propositions de l'Empire Vie comprennent de nombreuses questions visant à répondre aux exigences de vérification des clients.
- La section « [Conformité](#) » du site Web de l'Empire Vie contient des [modules](#) relatifs au respect d'un programme de conformité et des circulaires d'information sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités.
- [Site Web du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada \(CANAFE\)](#)

## Emprunter pour acheter des produits d'assurance vie – Ontario

En 2014, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), maintenant l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), a publié à l'intention des conseillers en assurance détenant un permis d'exercice en Ontario un bulletin rappelant les responsabilités des conseillers qui recommandent à leurs clients des produits d'assurance vie et des stratégies de placement connexes. Bien que ce bulletin soit paru en Ontario, les principes qui y sont énoncés soutiennent de bonnes pratiques commerciales universellement valables.

### Quelles sont les exigences?

- Les conseillers doivent informer leurs clients que l'emprunt de fonds pour acheter des produits d'assurance vie entraîne des coûts et des obligations supplémentaires, et peut accroître le risque de placement.
- Ils doivent expliquer les faits suivants à leurs clients :
  - l'emprunt de fonds pour acheter des produits d'assurance vie est plus risqué que l'achat de ceux-ci au comptant;
  - ils seront tenus de rembourser leur prêt en entier;
  - ils seront tenus de payer tout l'intérêt accumulé;
  - la valeur de tout placement connexe risque de diminuer au fil du temps;
  - l'effet de levier amplifie à la fois les gains et les pertes;
  - les taux d'intérêt et la valeur du placement fluctuent, et le rendement n'est pas garanti.
- Dans l'éventualité d'une plainte auprès de l'ARFS pour un emprunt visant l'achat d'un produit d'assurance vie, le conseiller devra prouver à l'ARSF que :
  - la pertinence du produit relativement aux besoins du client était claire;
  - le client a été bien informé au sujet du produit ainsi que des répercussions ou des risques sur le plan financier;
  - la collecte des faits et l'évaluation des besoins qui s'imposaient ont été faites, et la recommandation était justifiée;
  - les incidences favorables et défavorables d'un prêt ont été abordées avec le client;
  - le client a attesté par écrit qu'il connaissait les risques liés à sa décision d'achat, plus particulièrement pour une transaction différente de celle recommandée par l'agent.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des consommateurs ou poursuites
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Mesures disciplinaires de la part des organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Fournir au client une explication détaillée et approfondie de son choix et du risque accru qui en découle. Communiquer les éléments décrits par l'ARSF.
- Conserver en dossier des copies des déclarations, des lettres d'engagement, des évaluations des besoins et des illustrations de vente.
- Consigner toutes les conversations avec les clients.

### Renseignements détaillés

- Bulletin de la CSFO n° G-05/14 [« Emprunter pour acheter des produits d'assurance vie – risques et pertinence »](#)

## Plan de poursuite des activités

Un plan de poursuite des activités est un plan proactif qui garantit la prestation de services et de produits essentiels en cas de perturbation des activités. Le fait de vous assurer d'être en mesure de fournir des services à vos clients en cas de perturbation de vos activités est une protection essentielle pour votre entreprise et les intérêts de vos clients.

### Quelles sont les exigences?

Lors de l'élaboration d'un plan de poursuite des activités, vous devez tenir compte des aspects suivants relatifs à vos affaires :

- Aspect organisationnel : élaboration de politiques, de procédures, de plans d'action, de mesures d'urgence, etc., que vous et vos employés suivriez en cas de perturbation des activités;
- Aspect humain : campagnes de sensibilisation, formations, etc. Comment vous assurez-vous que vos employés et vos clients connaissent votre marche à suivre en cas de perturbation des activités?
- Aspect technologique : logiciels, équipements, bases de données, réseaux, etc. Qu'utilisez-vous, comment protégez-vous les renseignements, comment ferez-vous vos affaires sans la technologie et qui peut vous aider en cas d'interruption des activités?
- Aspects physique et matériel : infrastructures, sites de reprise des activités, etc. Où iriez-vous si vous ne pouviez pas utiliser votre place d'affaires habituelle?

Ainsi, le plan de poursuite des activités doit être clair et pratique, et vous devez le tester et le mettre à jour régulièrement.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des consommateurs ou poursuites
- Atteinte à la protection des renseignements personnels
- Pertes commerciales

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Créer et adopter un plan de poursuite des activités et le communiquer à tous vos employés.
- Vous assurer que les fournisseurs de services avec lesquels vous faites affaire ont également un plan de poursuite des activités dans leur entreprise.
- Mettre en place un plan de relève en cas de décès ou d'incapacité de vous-même ou d'un autre dirigeant de votre entreprise.

### Renseignements détaillés

- Gouvernement du Canada : [Guide de planification de la continuité des activités](#)
- Autorité des marchés financiers : [Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités](#)
- Autorité des marchés financiers : [Guide sur la gouvernance et la conformité \(juin 2021\)](#)

## Loi canadienne antipourriel (LCAP)

Toute entreprise exerçant ses activités au Canada doit se conformer à la *Loi canadienne antipourriel* (LCAP), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Les entreprises canadiennes qui utilisent des moyens électroniques pour promouvoir des produits ou des services sont concernées par cette loi. Quiconque utilise des moyens électroniques pour transmettre des messages électroniques commerciaux est touché par la LCAP.

Message électronique commercial : Les messages électroniques commerciaux (MEC) sont des messages électroniques envoyés à une adresse de courriel qui encouragent la participation à une activité commerciale ou font la promotion de services ou de produits par des moyens électroniques comme le courrier électronique, la messagerie texte (SMS), les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn), la messagerie instantanée ou le clavardage.

La LCAP interdit l'envoi de MEC sauf lorsque le destinataire a donné son consentement explicite ou que le message fait partie d'une catégorie pour laquelle le consentement est implicite.

### Quelles sont les exigences?

- Suivre les principes mis de l'avant par le gouvernement canadien pour l'envoi de MEC :
  1. Indiquer clairement votre nom et votre entreprise.
  2. Inclure votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse Web. Ces données doivent toujours figurer dans vos MEC et doivent être exactes et valides pendant au moins 60 jours après l'envoi du message.
  3. Obtenir le consentement du client – Vous devez obtenir le consentement de tous vos clients avant d'envoyer des MEC. Rappel : vous ne devez pas envoyer de message électronique pour demander ce consentement. Ce type de courriel est considéré comme un MEC et est interdit par la LCAP.
  4. Tenir un registre des consentements reçus et en assurer la gestion.
  5. Inclure un mécanisme d'exclusion (de désabonnement) dans chaque MEC; ce mécanisme doit être gratuit et facile à actionner.
  6. Être honnête et ouvert – Aucune partie du message ne doit être fausse ou trompeuse.
  7. Action – Vous devez donner suite à chaque demande de désabonnement dans un délai de 10 jours.
  8. Installation de logiciels – Si vous installez un logiciel sur l'appareil d'un client ou que vous lui demandez de le faire ou d'installer une application qui exécute des mises à jour automatisées, vous devez obtenir le consentement de l'utilisateur final.
  9. Ouverture – Vous devez faire en sorte qu'on puisse aisément obtenir des renseignements précis sur vos politiques et pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.
  10. Recommandations – Vous devez obtenir le consentement de la personne visée. Vous ne pouvez envoyer qu'une fois, à vie, un MEC faisant suite à une recommandation. La recommandation doit venir d'une personne ayant des liens, d'affaires ou autres, avec vous. Elle peut venir d'un membre de la famille ou d'une autre personne ayant des liens personnels avec l'expéditeur et le destinataire du MEC. Le MEC doit inclure le nom de la personne qui a fait la recommandation et indiquer qu'il est envoyé à la suite d'une recommandation. Vous devez aussi respecter les points 1, 2, 3 et 5 (énumérés ci-dessus).

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Les consommateurs pourraient signaler votre MEC comme pourriel aux organismes

d'application de la loi.

- Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le CRTC et le Bureau de la concurrence sont les trois organismes responsables de l'application de la LCAP. Le CRTC peut imposer des amendes pouvant aller jusqu'à 1 M\$ pour les particuliers et 10 M\$ pour les entreprises. Le Bureau de la concurrence peut imposer des amendes allant jusqu'à 0,75 million de dollars pour les particuliers et 10 millions de dollars pour les entreprises.

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Créer et mettre en application une politique et des procédures antipourriel.
- Obtenir le consentement exprès des clients existants.
- Obtenir le consentement exprès des nouveaux clients avant d'établir une relation d'affaires.
- Indiquer clairement votre nom et le nom de votre entreprise dans chaque message, et le nom de la personne au nom de qui vous envoyez le MEC.
- Indiquer vos coordonnées, dont une adresse de courriel ou un site Web pour vous joindre vous ou la personne au nom de qui vous envoyez le MEC.
- Permettre aux clients de choisir eux-mêmes de s'inscrire en éliminant les cases de consentement précochées.
- Créer un mécanisme d'exclusion (de désabonnement) à intégrer à chaque message.
- Enregistrer et tenir à jour le consentement des clients.
- Tenir à jour ses connaissances sur la LCAP en suivant régulièrement des formations et veiller à ce que ses collaborateurs en fassent autant.

### Modèles ou exemples

- [Vidéo d'information du CRTC sur la LCAP](#) avec des exemples concrets

### Renseignements détaillés

- *Loi canadienne antipourriel* ([www.combattrelepourriel.gc.ca](http://www.combattrelepourriel.gc.ca)).
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes ([CRTC](#))
- [Bureau de la concurrence](#)
- [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)

## Traitement des plaintes

L'objectif d'une politique de traitement des plaintes est principalement de mettre en place un processus gratuit, impartial et équitable de traitement des plaintes des clients dans un délai raisonnable à compter de leur réception. Une plainte est l'expression d'une insatisfaction formulée à l'égard d'un conseiller ou d'une entité liée à un produit, à un service, au comportement d'un conseiller, ou au processus de traitement des plaintes lui-même.

Au Québec, les politiques et procédures de traitement des plaintes constituent une exigence s'appliquant aux conseillers titulaires de permis. L'Autorité des marchés financiers (AMF) impose des exigences précises quant au contenu des politiques de traitement des plaintes et de règlement des différends. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les exigences précises au Québec, veuillez consulter la prochaine section « Traitement des plaintes – Québec ».

### Quelles sont les exigences?

- Examiner les plaintes de façon diligente et juste au moyen d'une procédure simple et accessible
- Selon le type de plainte, communiquer avec votre fournisseur d'assurance erreurs et omissions
- Aviser votre AGA et l'assureur, s'il y a lieu

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Atteinte à la réputation
- Poursuites en justice intentées par les consommateurs
- Mesures disciplinaires

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Mettre en œuvre des politiques et des procédures sur la manière de traiter les plaintes de façon juste.
- Conserver un registre des plaintes et des mesures prises pour les résoudre.
- Répondre aux plaintes sans délai inutile.
- Analyser les plaintes reçues afin de repérer les tendances, les risques récurrents et de possibles occasions de formation.
- Fournir de l'information claire, transparente et facile à comprendre sur les processus de règlement des différends.

### Modèles ou exemples

- [Modèle de traitement des plaintes](#) accessible à partir de la section « Conformité » du site à l'intention des conseillers de l'Empire Vie.
- [Modèle de traitement des plaintes](#) (pour le Québec) accessible à partir de la section « Conformité » du site à l'intention des conseillers de l'Empire Vie.

### Renseignements détaillés

- Document de directives [« Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients »](#) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRA) et des Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (OCRA).
- [Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs](#) de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO)
- [Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales](#), Autorité des marchés financiers

## Traitement des plaintes au Québec

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (AMF) régit le traitement des plaintes des clients. L'AMF décrit clairement ce qui constitue une plainte et exige la prise de mesures précises chaque fois qu'un client dépose une plainte. Au départ, l'organisme ou le cabinet doit faire tout en son pouvoir pour résoudre le différend à la satisfaction du client. S'il est impossible de résoudre le problème, d'autres mesures, décrites par l'AMF, doivent être prises. Les conseillers autonomes n'ont à déposer un rapport de plainte auprès de l'AMF que lorsqu'ils reçoivent une plainte; ils doivent toutefois consigner les faits pertinents dans un registre pour une période donnée, même s'ils ne reçoivent pas de plainte. REMARQUE : Bien que cette exigence ne s'applique qu'au Québec, il s'agit d'une bonne pratique pour toutes les provinces.

### Quelles sont les exigences?

- Adopter une politique de traitement des plaintes.
- Fournir aux clients les politiques et procédures de traitement des plaintes, ainsi que les coordonnées des responsables du traitement des plaintes de l'établissement.
- Traiter chaque plainte de façon équitable et tenir un registre de toutes les plaintes reçues, qu'elles soient résolues ou non.
- Envoyer un accusé de réception et un avis au plaignant.
- Transmettre le dossier de plainte à l'AMF, à la demande du plaignant.
- Rédiger et transmettre un rapport de plainte à l'AMF sur les services en ligne (SEL) de l'AMF (entreprises) dans la section appelée « Rapport de plaintes ». Depuis 2007, les conseillers autonomes et les établissements n'ayant qu'un représentant ne sont plus tenus de déposer un rapport s'ils n'ont pas reçu de plainte; ils doivent toutefois en produire un lorsqu'une plainte est déposée.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Avis officiel de l'AMF et sanctions administratives

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Élaborer et mettre en œuvre une politique de traitement des plaintes assurant l'examen juste et impartial des plaintes.
- Expédier un accusé de réception et un avis au plaignant.
- Ouvrir un dossier pour chaque plainte examinée. Vous devez pouvoir transmettre le dossier de plainte à l'AMF si le plaignant le demande. Le dossier doit contenir la plainte et tous les documents transmis par le plaignant, l'analyse de la plainte, tous les éléments d'information relatifs à la plainte et la réponse finale et motivée, consignée par écrit.

### Modèles ou exemples

- [Modèle de traitement des plaintes](#) (pour le Québec)

### Renseignements détaillés

- AMF - [Traitement des plaintes](#)
- [Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales](#), Autorité des marchés financiers

## Conflits d'intérêts

Lorsqu'un conseiller rencontre des clients, actuels ou nouveaux, il doit les traiter de façon équitable et transparente, en communiquant avec eux de façon honnête. Les clients doivent être informés de tout conflit d'intérêts réel ou susceptible de survenir dans le contexte de la relation d'affaires. Il y a conflit d'intérêts lorsqu'un conseiller est incité à agir autrement que dans l'intérêt du client actuel ou éventuel. Les conseillers sont tenus de placer les intérêts de leurs clients avant les leurs, et d'éviter les situations pouvant entraîner un conflit d'intérêts réel ou perçu.

Un *conflit d'intérêts réel* correspond à une situation dans laquelle un conseiller a connaissance d'un intérêt personnel, privé, financier ou professionnel qui est suffisant pour influencer l'exercice de ses devoirs et responsabilités.

Un *conflit d'intérêts potentiel* est une situation dans laquelle un conseiller peut prévoir qu'un intérêt personnel, privé, financier ou professionnel pourrait un jour être suffisant pour influencer l'exercice de ses fonctions.

Un *conflit d'intérêts perçu (ou apparent)* existe lorsqu'une personne raisonnable craint l'existence d'un conflit d'intérêts, par exemple, lorsqu'il semble que l'intérêt personnel, privé, financier ou professionnel d'un conseiller ou l'accès à certains renseignements pourrait influencer indûment l'exercice de ses fonctions, que ce soit le cas ou non.

La plupart des provinces disposent d'une réglementation sur le traitement et la divulgation des conflits d'intérêts. Il est important que vous compreniez les exigences spécifiques aux provinces dans lesquelles vous détenez un permis d'exercice, en plus de vous conformer aux normes sectorielles de divulgation des conflits d'intérêts.

### Quelles sont les exigences?

- Toujours placer en premier les intérêts des clients
- Veiller à ce que vos agissements ou intérêts privés n'interfèrent pas avec votre capacité de recommander des produits répondant aux besoins de vos clients.
- Respecter la réglementation, les lignes directrices et les normes du secteur en intégrant une déclaration sur les conflits d'intérêts à votre document de divulgation ou en évitant le conflit d'intérêts.
- Certaines provinces ont des règles sur les professions secondaires acceptables pour les conseillers.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Atteinte à la réputation, même si le conflit d'intérêts n'est qu'un conflit perçu
- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des consommateurs ou poursuites
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Mesures disciplinaires de la part des organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Au début d'une relation d'affaires, examinez soigneusement la situation pour s'assurer qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts, réel ou perçu.  
Voici quelques questions à se poser pour faire la lumière sur ce fait :
  1. Ai-je connaissance d'un quelconque intérêt personnel, privé, financier ou professionnel qui pourrait m'influencer dans l'exercice de mes devoirs à l'égard de mon client?
  2. Ai-je connaissance d'un quelconque intérêt personnel, privé, financier ou

professionnel qui pourrait m'influencer dans l'exercice de mes devoirs à l'égard de mon client dans le futur?

3. Est-ce qu'un intérêt personnel, privé, financier ou professionnel pourrait être perçu comme m'influençant dans l'exercice de mes devoirs à l'égard de mon client?
- Selon le principe de divulgation complète, indiquer par écrit tout conflit d'intérêts à vos clients.
  - Les conseillers qui ont une profession secondaire doivent bien comprendre les exigences des provinces où ils exercent leurs activités à ce propos.

### Renseignements détaillés

- Sites Web des autorités de réglementation provinciales (consultez l'[Annexe 1](#) pour connaître la liste des autorités et les liens vers leur site)
- Modèle de déclaration du conseiller : section « Conformité » du [site Web de l'Empire Vie](#)

## Formation continue

Il est important de suivre l'évolution de votre profession et d'être au courant des changements qui surviennent dans le secteur pour fournir à vos clients des renseignements et des conseils appropriés. Dans un secteur en constante évolution, il est impératif de vous tenir au courant et de suivre régulièrement des formations. L'Empire Vie vérifiera que vous respectez vos exigences de formation continue dans le cadre de nos évaluations aléatoires du conseiller.

### Quelles sont les exigences?

- Chaque province a ses propres règles en matière de formation continue (FC) ou d'unités de formation continue (UFC) des conseillers en assurance vie. Les détenteurs d'un permis doivent toujours vérifier les renseignements importants auprès des organismes de réglementation des provinces où ils sont autorisés à exercer leurs activités.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Envisager de devenir membre d'un organisme du secteur (p. ex., Advocis, CISF).
- Assister régulièrement aux séances d'information du secteur.
- Tenir des dossiers détaillés, comportant le nom des prestataires de cours, les dates et la description des cours ou séminaires, le lieu où le cours ou séminaire a été offert, les heures admissibles et la signature des représentants autorisés des cours offerts.
- Vérifier auprès du ou des organismes de réglementation de la province ce qui est demandé en guise de documentation ou de preuve de formation.

### Renseignements détaillés

- Tableau de formation continue et de développement professionnel fourni à l'[Annexe 2](#)
- Organismes du secteur, comme Advocis ([www.advocis.ca](http://www.advocis.ca)) et les CISF ([www.ifbc.ca](http://www.ifbc.ca))
- Sites Web des organismes de réglementation provinciaux (l'[Annexe 1](#) fournit une liste de ces organismes et des liens vers leur site)

## Lettre d'entente

Une lettre d'entente est un document qui définit la relation entre un client et un conseiller. Celle-ci doit décrire l'étendue des attentes et des responsabilités de chaque partie. Les conseillers devraient avoir des ententes en place qui définissent clairement les conditions, l'étendue et les limites des services prévus au contrat, et qui clarifient les rôles et les responsabilités de chaque partie.

### Quelles sont les exigences?

- Les lettres-contrats varient en fonction des services que vous fournissez et de la nature du client. Voici des exemples de ce que vous devriez inclure :
  - Les détails sur les responsabilités de chaque partie
  - Échéance du contrat
  - Conflits d'intérêts
  - Objectif de la relation
  - Services fournis
  - Services non fournis
  - Rémunération
  - Protection des renseignements personnels et confidentialité
  - Coordonnées

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des clients

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Fournir une lettre d'entente écrite à tous les clients au moment du contrat.
- Conserver une copie de la lettre d'entente écrite, signée par le client, en guise de preuve.

### Modèle ou exemples

- [Lettre d'entente](#)

### Renseignements détaillés

- Document de référence de l'ACCAP : [L'approche](#)

## Assurance erreurs et omissions

L'Empire Vie demande que tous les distributeurs aient une assurance erreurs et omissions, que leur permis l'exige ou non. Nous encourageons aussi fortement nos relations d'affaires à se doter d'une assurance adaptée à leur structure d'entreprise.

### Quelles sont les exigences?

- Dans la plupart des provinces, l'assurance erreurs et omissions est une exigence d'octroi de permis.
- C'est une condition du contrat de l'Empire Vie.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Amendes, suspension ou révocation du permis
- L'absence de couverture d'assurance peut entraîner des problèmes financiers (plainte d'un client menant à une poursuite).
- Annulation du contrat d'assurance

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Vérifier les exigences en matière d'assurance erreurs et omissions dans les provinces où vous exercez vos activités.
- S'assurer que la police en vigueur offre une protection adéquate en toutes circonstances.
- Lire et comprendre les conditions de la police et connaître la marche à suivre pour présenter une réclamation.
- Connaître la date de renouvellement et faire le renouvellement à temps.
- Informer les organismes de réglementation et les fournisseurs d'assurance du renouvellement.

### Renseignements détaillés

- Sites Web des organismes de réglementation provinciaux (voir l'[Annexe 1](#))
- Votre contrat auprès de l'Empire Vie
- Section « [Conformité](#) » du site Web de l'Empire Vie

## Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) permet aux consommateurs de décider s'ils veulent recevoir des appels de télévendeurs. Selon la règle du CRTC, le « télévendeur » est « une personne ou organisation qui fait du télémarketing pour son compte ou au nom d'une ou plusieurs autres personnes ou organisations ». Selon la définition du CRTC, le « télémarketing » consiste à se servir des technologies de télécommunications pour envoyer des télécopies ou faire des appels non sollicités à des fins de sollicitation. Cela s'applique aux « appels à froid » que font les conseillers pour solliciter de possibles clients, mais cette règle ne s'applique pas aux clients d'affaires.

### Quelles sont les exigences?

- Un télévendeur ne doit pas tenter de communiquer avec une personne dont le numéro de consommateur figure sur la LNTE, à moins d'avoir obtenu son consentement exprès.
- Tous les télévendeurs doivent s'inscrire sur la [LNTE](#) (même s'ils ne font que des [appels non assujettis](#) aux Règles sur la LNTE ou envoient des télécopies non assujetties aux Règles).
- Les télévendeurs réguliers (qui font des appels ou envoient des télécopies de télémarketing aux consommateurs à des fins de sollicitation, ou retiennent les services d'une agence tierce pour le faire) doivent acheter un abonnement pour les indicatifs régionaux concernés. Les numéros doivent être téléchargés à partir de la LNTE et retirés des listes d'appel en utilisant une version de la LNTE de moins de 31 jours.
- Le télévendeur doit inscrire le nom et le numéro de téléphone du consommateur sur sa propre liste de numéros exclus dans les 14 jours qui suivent la demande du consommateur. Le nom et le numéro de téléphone du consommateur doivent demeurer sur la liste interne des numéros exclus pour une durée minimale de 3 ans et 14 jours.
- Il n'est permis de faire des appels autorisés que de 9 h à 21 h 30 en semaine et de 10 h à 18 h le week-end, selon le fuseau horaire du client.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Le CRTC peut infliger une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 \$ par violation pour les particuliers et jusqu'à 15 000 \$ par violation pour les entreprises.

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Les conseillers doivent connaître et comprendre les [Règles](#) et en déterminer les conséquences sur leurs activités.
- Disposer de politiques et procédures écrites.
- Former leurs employés et s'assurer qu'ils revoient régulièrement les politiques et procédures.
- S'abonner à la LNTE ou s'assurer de ne pas y être assujetti.
- Mettre à jour le registre tous les 31 jours.
- Tenir une liste interne de numéros exclus et consigner par écrit les appels réalisés.

### Renseignements détaillés

- Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada
- [Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#)

## Ventes à distance

Les consommateurs et les conseillers adoptent de plus en plus le processus de vente à distance. Les conseillers ont maintenant accès à des outils pour un processus de soumission simple et simplifié (sur papier ou en ligne) qui leur permettent d'accroître la productivité de leurs ventes tout en réduisant ou en éliminant le temps de déplacement et en élargissant la portée de leurs affaires sur le marché.

### Quelles sont les exigences?

- Les conseillers doivent respecter toutes leurs obligations en matière de conformité et de clients, que la demande soit remplie en personne ou à distance. Une vente à distance peut ne pas convenir dans certaines situations.
- Les conseillers doivent être titulaires d'un permis dans chaque province ou territoire où ils agissent à titre d'agent d'assurance, y compris la province ou le territoire où le conseiller est situé et l'endroit où se trouve chaque titulaire ou assuré lorsque la proposition est remplie.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Amendes, suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance
- Révocation du droit de vendre des polices de l'Empire Vie à distance

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Bien comprendre le processus de vente à distance et déterminer s'il est approprié pour la vente que vous effectuerez.
- Répondre à toutes les exigences réglementaires et sectorielles, comme l'analyse des besoins, le consentement relatif à la protection des renseignements personnels, la divulgation de renseignements par le conseiller.
- Confirmer l'emplacement du titulaire et de l'assuré avant de commencer le processus de soumission de proposition à distance afin de vous assurer que ceux-ci se trouvent dans un endroit où vous détenez un permis.

### Modèles ou exemples

- La proposition papier et le lien vers la proposition en ligne se trouvent sur notre [site Web](#).

## Autres emplois/activités professionnelles

La plupart des provinces et des territoires, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard, permettent aux conseillers d'avoir des emplois à temps partiel. Dans le cadre du processus de demande de permis, de nombreux organismes de réglementation provinciaux exigent que les demandeurs divulguent toute activité professionnelle (non liée à l'assurance) et examinent ces divulgations pour déterminer si l'activité professionnelle représente un risque de conflit d'intérêts.

Bien que d'autres emplois ou activités professionnelles ne puissent avoir aucune incidence sur les activités d'assurance d'un titulaire de permis, certaines activités non liées à l'assurance peuvent comprendre des positions d'autorité ou de confiance réelles ou perçues (avocat, conseiller en immigration, pasteur, médecin, agent de banque, policier, etc.) Voir [l'annexe 6](#) pour obtenir un résumé des exigences réglementaires de chaque province.

### Quelles sont les exigences?

- Divulgarion à l'organisme de réglementation, dans le cadre de la demande de permis, de tout autre emploi ou activité professionnelle que vous exercez.
- Divulgarion aux assureurs de tout autre emploi ou activité professionnelle que vous exercez.
- Divulgarion aux clients de tout autre emploi ou activité professionnelle que vous exercez.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Atteinte à la réputation
- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des consommateurs ou poursuites
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Mesures disciplinaires prises par les organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Dans le cadre de votre divulgation complète aux clients, divulguez par écrit si l'organisme de réglementation autorise un autre emploi ou une autre activité professionnelle.
- Divulquez-le à votre organisme de réglementation provincial. Chaque province a ses propres exigences quant aux renseignements à divulguer et au moment de les communiquer. Assurez-vous de bien comprendre les exigences de la province dans laquelle vous détenez un permis.

### Modèles ou exemples

- Sites Web des autorités de réglementation provinciales (consultez l'[Annexe 1](#) pour la liste des autorités et les liens vers leur site)
- Modèle de déclaration du conseiller : [section « Conformité »](#) du site Web de l'Empire Vie

## Principes pour la vente d'assurance (Terre-Neuve-et-Labrador)

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador exige que les assureurs et les courtiers d'assurance remettent le document « *Principles for the Sale of Insurance: A Consumer Protection Document* » à tous les consommateurs de la province qui achètent un produit d'assurance vendu dans la province, et qu'ils fournissent des renseignements sur le produit acheté comme on le prévoit dans le document. Bien qu'il s'agisse de principes et non d'une loi ou d'un règlement, on s'attend à ce que les dispositions du document soient respectées et un suivi sera effectué par le gouvernement.

### Quelles sont les exigences?

- Le conseiller doit fournir un exemplaire non modifié du document au client à la remise de la police ou au point de vente.
- Le document porte une mention indiquant qu'il doit être remis à la réception d'un avis de renouvellement ou d'annulation, mais on considère en général que cette prescription vise les assurances de biens et de dommages.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Suspension ou révocation du permis

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Fournir un exemplaire non modifié du document au point de vente ou lors de la remise de la police.
- Être prêt à expliquer en détail n'importe quel point du document, y compris les modalités de versement des commissions et leur montant.
- Consigner la remise du document au dossier du client pour prouver que l'exigence a été respectée.

### Modèles ou exemples

- Le document « [Principles for the Sale of Insurance: A Consumer Protection Document](#) » se trouve à l'[Annexe 4](#)

### Renseignements détaillés

- Terre-Neuve, Surintendant des assurances – [Communiqué et bulletin de 2007](#) – en anglais seulement

## Protection des renseignements personnels

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et de la législation provinciale applicable en matière de protection des renseignements personnels, toutes les entreprises, y compris les conseillers autonomes, qui exercent leurs activités au Canada doivent avoir un programme de protection des renseignements personnels. Les entreprises doivent se conformer aux dispositions législatives lorsqu'elles recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements concernant des personnes.

Les entreprises qui ont des clients résidant dans les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Alberta ou du Québec doivent respecter la législation de ces provinces en matière de protection des renseignements personnels.

Il est important de comprendre la législation qui s'applique aux activités de votre entreprise. Par exemple, si vos activités impliquent le transfert d'information personnelle à l'extérieur de votre province ou l'accès à de tels renseignements, la LPRPDE s'appliquera en plus de toute législation provinciale applicable.

### Quelles sont les exigences?

- Suivre les 10 principes de la LPRPDE :
  1. Responsabilité – Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.
  2. Détermination des fins de la collecte des renseignements – Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.
  3. Consentement – Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir.
  4. Limitation de la collecte – L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.
  5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation – Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.
  6. Exactitude – Les renseignements personnels doivent être exacts, complets et à jour, autant qu'il est nécessaire pour les fins auxquelles ils sont destinés.
  7. Mesures de sécurité – Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.
  8. Transparence – Une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
  9. Accès aux renseignements personnels – Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.
  10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes – Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Pertes commerciales
- Incidence sur la marque et/ou la réputation
- Suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance
- Amendes considérables

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Se conformer à la législation relative à la protection des renseignements personnels et protéger les renseignements personnels des clients. Certaines provinces ont leur propre loi sur la protection des renseignements personnels – vérifiez si c'est le cas des provinces pour lesquelles vous détenez un permis d'exercice.
- Adopter une politique et des procédures sur le respect de la vie privée, notamment des politiques internes sur les communications sécurisées, la sécurité des ordinateurs portables et la sécurité des bureaux.
- Formation sur la protection des renseignements personnels : vous tenir à jour en matière de responsabilités relatives à la protection des renseignements personnels ainsi que toute personne qui travaille avec vous.
- Placer tous les papiers dans un classeur ou tiroir de bureau verrouillé avant de quitter le bureau.
- Classer séparément les dossiers et lettres des membres d'une même famille, à moins que la police ne soit détenue conjointement ou d'avoir la permission explicite de les conserver ensemble.
- Vous tenir prêt à remettre aux clients votre politique de protection des renseignements personnels et celle de l'Empire Vie.

### Modèles ou exemples

- Concevez un [plan de protection de la vie privée](#)

### Renseignements détaillés

- [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)
- [Commission d'accès à l'information du Québec](#)
- [Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta](#) en anglais seulement
- [Office of the Information and Privacy Commissioner of British Columbia](#) en anglais seulement
- [Liste des lois provinciales et territoriales sur la protection des renseignements personnels](#)
- Pour vous aider à déterminer la législation qui s'applique, le commissaire à la protection de la vie privée du Canada a conçu l'outil suivant : [https://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/leg\\_info\\_201405/](https://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/leg_info_201405/)

## Atteinte à la protection des renseignements personnels

Une atteinte à la protection des renseignements personnels survient lorsqu'il y a accès non autorisé à des renseignements personnels ou collecte, utilisation ou communication non autorisée de tels renseignements. Ces activités sont « non autorisées » lorsqu'elles contreviennent aux lois applicables, telles que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), ou aux lois provinciales similaires. Certaines des atteintes les plus courantes surviennent lorsque des renseignements personnels d'un client sont volés, perdus ou divulgués par erreur. Les entreprises qui ont des clients résidant dans les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Alberta ou du Québec doivent respecter la législation de ces provinces en matière de protection des renseignements personnels.

### Quelles sont les exigences?

- Vous devez suivre les quatre étapes suivantes pour traiter une atteinte à la protection des renseignements personnels :
  1. Limitation de l'atteinte aux renseignements personnels et évaluation préliminaire;
  2. Évaluation des risques associés à l'atteinte aux renseignements personnels;
  3. Notification à l'intention des personnes concernées;
  4. Prévention.
- Si une atteinte à la protection des renseignements personnels présente un « risque réel de préjudice grave » ou un « risque de blessure grave », les personnes concernées et certains commissaires à la protection des renseignements personnels doivent en être informés.
- Les organisations doivent conserver l'ensemble des atteintes à la protection des renseignements personnels en dossier pendant au moins deux ans (cinq ans au Québec), même s'il a été établi qu'il n'y a pas de risque réel de préjudice grave.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Pertes commerciales
- Incidence sur la marque et/ou la réputation
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Amendes considérables

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Se conformer à la législation pertinente sur la protection des renseignements personnels et protéger les renseignements personnels des clients. Certaines provinces ont leur propre loi à cet effet – vérifiez si c'est le cas des provinces pour lesquelles vous détenez un permis d'exercice.
- Créer et mettre en place d'une procédure en cas d'atteinte à la protection des renseignements personnels et s'assurer que toute personne qui travaille avec vous sait comment gérer une telle atteinte.
- Consigner les atteintes et s'y référer au besoin.
- Mettre une procédure d'atteinte à la protection des renseignements personnels à la disposition des clients : ils pourraient demander ce que vous feriez si une atteinte se produisait.

### Modèles ou exemples

- Modèle de procédure en cas d'[atteinte à la protection des renseignements personnels](#)

### Renseignements détaillés

- [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)
- [Commission d'accès à l'information](#)

- [Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta](#) (en anglais seulement)
- [Office of the Information and Privacy Commissioner of British Columbia](#) (en anglais seulement)
- [Liste des lois provinciales et territoriales sur la protection des renseignements personnels](#)

## Consentement relatif à la protection des renseignements personnels

Les conseillers doivent informer les clients du type de renseignements personnels qu'ils recueilleront, de la raison pour laquelle ils les recueilleront et des personnes à qui ils pourraient communiquer ces renseignements. Les clients doivent donner leur consentement à ces fins. En vertu des lois sur la protection des renseignements personnels, les conseillers sont tenus d'obtenir un consentement valable pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels.

### Quelles sont les exigences?

Pour obtenir un consentement valable et respecter les obligations connexes en vertu des lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels, les organisations doivent :

- Rendre l'information sur la protection des renseignements personnels facilement accessible sous sa forme complète, tout en mettant l'accent ou en attirant l'attention sur quatre éléments clés :
  - Les renseignements personnels qui sont recueillis, avec suffisamment de précision pour que les personnes puissent bien comprendre ce à quoi elles consentent.
  - Les parties avec lesquelles les renseignements personnels seront partagés.
  - La raison pour laquelle les renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou communiqués. Vous devez donner suffisamment de détails pour que les personnes concernées comprennent bien ce à quoi elles consentent.
  - Les risques de préjudices et les autres conséquences possibles.
- Fournir l'information de façon à ce que la gestion et l'accès à celle-ci soient faciles.
- Offrir aux particuliers un choix clair et facilement accessible pour toute collecte, utilisation ou divulgation qui n'est pas nécessaire pour fournir le produit ou le service.
- Tenir compte du point de vue des consommateurs pour vous assurer que les processus de consentement sont conviviaux et compréhensibles.
- Obtenir un consentement avant d'apporter des changements importants aux pratiques en matière de protection des renseignements personnels, y compris l'utilisation des données à de nouvelles fins ou leur divulgation à de nouveaux tiers.
- Recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels uniquement aux fins préalablement définies qu'une personne raisonnable jugerait acceptables dans les circonstances.
- Permettre aux particuliers de retirer leur consentement (sous réserve des restrictions contractuelles ou juridiques).

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance
- Amendes considérables

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Se conformer à la loi pertinente sur la protection des renseignements personnels et protéger les renseignements personnels des clients. Certaines provinces ont leur propre loi sur la protection des renseignements personnels – vérifiez si c'est le cas des provinces pour lesquelles vous détenez un permis d'exercice.
- Concevoir et utiliser un formulaire de consentement en matière de protection des renseignements personnels pour obtenir la signature de tous vos clients.
- S'assurer que seules les personnes ayant obtenu le consentement du client ont accès à ses

renseignements personnels.

- Vous tenir prêt à remettre aux clients votre politique de protection des renseignements personnels et celle de l'Empire Vie.

### Modèles ou exemples

- Formulaire de modèle de [consentement](#)

### Renseignements détaillés

- [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)
- [Commission d'accès à l'information](#)
- [Office of the Information and Privacy Commissioner of Alberta](#)
- [Office of the Information and Privacy Commissioner of British Columbia](#)
- [Liste des lois provinciales et territoriales sur la protection des renseignements personnels](#)

## Caractère approprié des produits

Les conseillers en assurance vie ont l'obligation d'aider leurs clients à déterminer leurs besoins et objectifs financiers, et à trouver des solutions répondant à ces besoins. Un conseiller efficace s'assure de communiquer les renseignements pertinents, d'établir des attentes réalistes, de collecter les renseignements pour déterminer les besoins, d'adopter des solutions adéquates et de mettre en place un plan dont on assurera régulièrement le suivi.

### Quelles sont les exigences?

- Se conformer à la réglementation, aux lignes directrices et aux normes du secteur en s'assurant que le client comprend bien le produit recommandé et que les conseils fournis répondent à ses besoins. Les organismes de réglementation s'attendent à ce qu'une analyse des besoins soit réalisée pour chaque client.
- Au Québec, une exigence spécifique fait en sorte que les conseillers doivent effectuer une collecte des données et une analyse des besoins afin de déterminer les besoins financiers du client. Ces documents doivent être signés et datés. Un exemplaire de ces documents doit être remis au client au plus tard lors de la remise de la police.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Plaintes des clients
- Perte de la confiance des consommateurs
- Suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance
- Prise de mesures disciplinaires par les organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Divulguer les renseignements appropriés au client et conserver des exemplaires de ces documents dans le dossier de votre client.
- Clarifier dès le départ les attentes du client quant à la nature du service que vous lui fournissez et notez ces attentes dans le dossier du client.
- Recueillir et documenter le plus d'information possible au sujet du client. Analyser les besoins du client et concevoir des stratégies appropriées fondées sur les faits et sur les informations obtenues du client.
- Consigner toutes les recommandations de produits et les conseils professionnels fournis.
- Informer le client des options à sa disposition et fournir des renseignements sur les produits recommandés.
- Fournir au client une explication écrite des recommandations formulées (lettre explicative).

### Renseignements détaillés

- [L'approche](#), document de référence de l'ACCAP
- [Feuille de travail](#) de l'analyse des besoins d'assurance vie
- [Cours sur l'analyse des besoins](#) offert par la Chambre de la sécurité financière :

## Protéger les clients en situation de vulnérabilité

Le terme « clients en situation de vulnérabilité » fait habituellement référence aux clients dont la situation personnelle les rend plus vulnérables aux dommages ou aux pertes financières. Un état de vulnérabilité peut prendre plusieurs formes, par exemple divers facteurs physiques ou mentaux, et il peut être temporaire ou permanent. Dans certains cas, l'état de vulnérabilité peut être causé par des connaissances financières insuffisantes, un isolement social ou la difficulté à gérer ses propres affaires ou à gérer des événements particuliers de la vie. Il est important de repérer les clients en situation de vulnérabilité puisqu'ils sont plus susceptibles d'être l'objet de préjudices et peuvent avoir des besoins supplémentaires ou différents.

### Quelles sont les exigences?

- Toujours placer en premier les intérêts des clients
- Recommander des produits qui sont appropriés en tenant compte de la situation financière et personnelle du client
- Divulguer au client tout conflit d'intérêts réel ou potentiel et gérer celui-ci
- Ne pas utiliser la coercition ou user d'influence induue afin d'obtenir des affaires d'assurance

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Plaintes des consommateurs ou poursuites
- Atteinte à la réputation
- Annulation du contrat avec l'assureur
- Mesures disciplinaires de la part des organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Informer les clients de l'importance de protéger leur bien-être financier.
- Entamer la conversation par des questions ouvertes, suivre le rythme du client et assurer une bonne communication au moyen d'un langage clair et simple.
- Offrir au client suffisamment de temps pour comprendre les renseignements et prendre des décisions éclairées.
- Parler lentement et clairement et réduire les bruits ambiants pour les clients qui pourraient avoir de la difficulté à entendre.
- Faciliter la communication écrite en utilisant une police de caractères de grande taille.
- Référer le client à des publications ou à des sites Internet d'organismes pouvant le renseigner sur les mesures qu'il peut prendre.
- Contacter plus fréquemment les clients en situation de vulnérabilité pour répondre à leurs questions ou pour discuter des changements survenus dans leur situation.
- Aider le client à obtenir l'aide dont il a besoin si vous observez des indices de maltraitance financière.
- Noter au dossier vos interactions avec les clients et vous assurer que les dossiers sont à jour, exacts, complets et uniformes.
- Transmettre au client un compte rendu de la rencontre dans une forme qui est facile à comprendre.

### \* Renseignements détaillés

- [Protéger un client en situation de vulnérabilité – guide pratique pour l'industrie des services financiers](#)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Au moment de la rédaction du présent document, l'Autorité des marchés financiers est le seul organisme de réglementation du secteur de l'assurance qui a publié des directives relatives aux clients en situation de vulnérabilité.

## Lettre explicative

La lettre explicative est une explication écrite de l'opération en cours, des conseils donnés et de la raison pour laquelle une recommandation particulière a été formulée. La lettre explicative est une exigence du secteur et est incluse dans le document de référence de l'ACCAP nommé « L'approche ». Cette lettre constitue l'étape finale dans la documentation d'une vente convenable.

### Quelles sont les exigences?

- Les sept points suivants présentent les exigences d'une lettre explicative :
  - Présenter le nom de l'assureur, le nom du produit et le type de produit d'assurance.
  - Décrivez brièvement et dans un langage simple les besoins du client qui sont comblés dans les recommandations.
  - Expliquer dans un langage clair toute lacune si la recommandation ne répond pas entièrement aux besoins du client.
  - Établir un plan de suivi si la recommandation ne répond pas à certains besoins du client.
  - Fournir une explication en langage clair et simple de toute structure de coûts des produits recommandés.
  - Informer le client au moyen d'une déclaration qu'il peut poser des questions sur tout contenu de la lettre qui n'est pas clair ou ne semble pas exact.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Plaintes des consommateurs
- Perte de la confiance des consommateurs
- Contrôle réglementaire
- Annulation du contrat d'assurance

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Fournir une lettre explicative écrite à tous les clients lors de l'achat d'un produit.
- Conserver un exemplaire de la lettre explicative en guise de preuve.
- Encourager les clients à conserver une copie de la lettre pour leurs propres besoins.

### Renseignements détaillés

- L'[approche](#), document de référence de l'ACCAP

## Tenue de dossiers

La tenue de dossiers constitue un aspect important de votre pratique. Elle dresse l'historique de vos négociations avec le client et est indispensable en cas de désaccord ou de plainte à votre égard. Certains documents doivent être conservés pour satisfaire aux exigences de conformité décrites dans le présent manuel (p. ex. déclaration du conseiller, consentement dans le cadre de la LCAP, vérification de l'identité des clients pour la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, etc.).

### Quelles sont les exigences?

- Les dossiers doivent être à jour, exacts, complets et uniformes. La documentation doit être remplie à la même date que la rencontre ou la discussion.
- Se conformer aux lois et normes sectorielles applicables.
- Le dossier du client d'un conseiller doit contenir au moins les éléments suivants :
  - Analyse des besoins, collecte des données, plan financier et/ou profil d'investisseur
  - Exemplaires des illustrations datées fournies au client
  - Toute communication avec le client (courriel, lettre, etc.)
  - Notes datées de toute discussion en personne ou par téléphone
  - Copies de tous les formulaires remplis
  - Reçu de livraison de police

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des clients si vous n'êtes pas en mesure de fournir les renseignements passés (l'historique) des clients.
- Plaintes des clients/poursuites en justice.
- Manque de preuves dans l'éventualité d'une vérification par l'assureur ou un organisme de réglementation ou d'une enquête relative à une plainte.
- Dans les circonstances où les organismes de réglementation exigent la tenue de dossiers, des pénalités (p. ex. amendes ou suspension du permis) peuvent être infligées si les documents n'ont pas été conservés au dossier.
- Si vos notes sont inexactes, incohérentes ou incomplètes, toutes les autres notes peuvent être mises en doute.

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Adopter une méthode pour consigner de façon uniforme vos interactions avec les clients et veiller à ce que tous vos collaborateurs emploient cette méthode.
- Bien comprendre les pratiques prévues par la loi et le secteur pour être en mesure de déterminer quels éléments consigner aux dossiers.
- S'assurer que les dossiers sont à jour, exacts, complets et uniformes.
- Consigner les rencontres et les discussions pendant les faits.

### Modèles ou exemples

- Exemple de registre de rencontre ou de conversation téléphonique ([Annexe 5](#)).

### Renseignements détaillés

- Les organismes du secteur (Advocis, CIST) peuvent vous guider en matière de tenue de dossiers.
- Voir les autres sections du présent manuel pour connaître les exigences prescrites par la loi et le secteur.

## Remplacement de polices

Le remplacement d'une police constitue une décision importante pour les clients. Ils doivent disposer de tous les renseignements nécessaires pour bien comprendre vos recommandations et la portée de leur décision. En général, le « remplacement » d'une police d'assurance vie existante survient lorsque l'achat d'une assurance vie entraîne la révocation, la déchéance, le rachat, la libération en assurance réduite ou la prolongation en assurance temporaire d'une ou de plusieurs polices d'assurance vie, ou encore la mise en œuvre d'une avance d'office de la prime ou de tout changement qui a pour effet de réduire la protection.

### Quelles sont les exigences?

- Vous conformer à la réglementation provinciale en respectant les exigences applicables en matière de remplacement présentées à l'[Annexe 3](#).
- Fournir aux clients et aux assureurs les formulaires de remplacement applicables.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Perte de la confiance des consommateurs
- Suspension ou révocation du permis
- Annulation du contrat d'assurance
- Mesures disciplinaires de la part des organismes de réglementation

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Effectuer une analyse des besoins courants
- S'assurer raisonnablement que les produits recommandés répondent aux besoins du client.
- Conserver une copie de toutes les illustrations de vente faites pour le client.
- Consigner clairement toutes les conversations tenues avec les clients.
- Expliquer clairement au client les avantages et les inconvénients du remplacement, et consigner ces éléments.
- Conserver des copies des formulaires de remplacement et des documents connexes.

### Modèles ou exemples

- [Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance vie](#)
- [Préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes](#)

### Renseignements détaillés

- [Guide « Communication de renseignements lors du remplacement de police » de l'ACCAP](#)
- Sites Web des organismes de réglementation provinciaux (voir l'[Annexe 1](#))

## Parrainage du permis par l'Empire Vie

Plusieurs organismes de réglementation provinciaux exigent que les conseillers soient parrainés par un assureur vie dans certaines circonstances. En tant qu'entreprise qui offre le parrainage, l'Empire Vie a des responsabilités accrues aux yeux des organismes de réglementation en ce qui concerne la surveillance des pratiques des conseillers et le suivi de leurs aptitudes à exercer.

### Quelles sont les exigences?

L'Empire Vie acceptera de parrainer le permis d'une personne uniquement dans l'une des circonstances suivantes :

- La personne fait partie d'un plan de relève légitime pour un bloc d'affaires important de l'Empire Vie et va recevoir une formation et une supervision appropriée tout en se dirigeant vers la relève et l'agent autorisé formant et supervisant la personne accepte de faire un rapport régulier de ces activités dans un format fourni et revu par l'Empire Vie.
- La personne est un agent autorisé auprès de l'Empire Vie et a démontré qu'elle fait appel à l'Empire Vie pour la majeure partie de ses ventes. Il doit être prévu qu'elle soit formée et supervisée par un agent autorisé qui accepte de faire un rapport régulier de ces activités dans un format fourni et revu par l'Empire Vie.
- La personne est nouvelle dans le secteur et il a été prévu qu'elle reçoive une formation, une supervision et un mentorat approprié et l'agent autorisé qui mentore, forme et supervise la personne accepte de faire un rapport régulier de ces activités dans un format fourni et revu par l'Empire Vie.

### Quelles peuvent être les conséquences de la non-conformité?

- Retrait du parrainage de l'Empire Vie
- Annulation du contrat auprès de l'Empire Vie

### Quelles sont les mesures à prendre?

- Les conseillers doivent remplir l'exigence de soumission annuelle d'au moins 20 000 \$ en commissions de première année et soumettre la majeure partie de leurs affaires auprès de l'Empire Vie.
- Complétion annuelle d'une attestation de la conformité.
- Le superviseur doit remplir les rapports sur la formation et la supervision. Il doit les présenter régulièrement à l'Empire Vie conformément aux directives de l'Empire Vie.
- Remplir toutes les exigences en matière de parrainage pour la province dans laquelle le permis est parrainé.

### Renseignements détaillés

- [Circulaire d'information de l'Empire Vie 2021-18](#)
- [Formulaire de demande de parrainage](#)

# ANNEXES

# Annexe 1

## Sites Web des autorités de réglementation provinciales

- Alberta : Superintendent of Insurance
- (<http://www.finance.alberta.ca/business/insurance/index.html>) anglais seulement
- Colombie-Britannique : Insurance Council of British Columbia
- (<http://www.fic.gov.bc.ca/>) anglais seulement
- Ontario : Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
- (<http://www.fsco.gov.on.ca/fr/pages/default.aspx>)
- Manitoba : Direction de la réglementation des institutions financières
- (<http://www.mbfincialinstitutions.ca/index.fr.html>)
- Nouveau-Brunswick : Commission des services financiers et des services aux consommateurs – L'industrie des assurances (<http://fr.fcnb.ca/industrie-assurances.html>) anglais seulement
- Terre-Neuve-et-Labrador : Superintendent of Insurance
- (<http://www.servicenl.gov.nl.ca/insurance/index.html>) anglais seulement
- Territoires du Nord-Ouest : Surintendant des assurances
- (<http://www.fin.gov.nt.ca/>)
- Nouvelle-Écosse : Superintendent of Insurance
- (<http://www.novascotia.ca/finance/en/home/insurance/default.aspx>) anglais seulement
- Île-du-Prince-Édouard : Superintendent of Insurance
- (<http://www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=404page&errorCode=6&requestedURL=%2Fjps%2Findex.php3%3Fnumber%3D1027253%26lang%3DE&refererURL=&lang=E>) anglais seulement
- Québec : Autorité des marchés financiers
- (<https://lautorite.qc.ca/grand-public>)
- Saskatchewan : Insurance Councils of Saskatchewan
- (<https://www.skCouncil.sk.ca/default.htm>) anglais seulement
- Yukon : Ministères du gouvernement du Yukon
- (<http://www.gov.yk.ca/fr/depts/index.html>)



## Annexe 2

### Exigences de formation continue/de perfectionnement professionnel

UFC = unité de formation continue

Province	Période de référence	Nombre d'heures exigées	Solde reportable	Durée de conservation du dossier
<b>Alberta</b> <a href="http://www.abcouncil.ab.ca">www.abcouncil.ab.ca</a>	Annuelle, au plus tard le 30 juin chaque année	15 heures	7,5 heures de l'un des certificats au prochain certificat	3 ans après l'expiration du certificat
<b>Colombie-Britannique</b> <a href="http://www.insurancecouncilofbc.com">www.insurancecouncilofbc.com</a>	Du 1 <sup>er</sup> juin au 31 mai chaque année	15 heures	15 UFC à la prochaine période de référence	5 ans
<b>Manitoba</b> <a href="http://www.icm.mb.ca">www.icm.mb.ca</a>	Du 1 <sup>er</sup> juin au 31 mai chaque année	15 heures par année	Non	2 ans
<b>Ontario</b> <a href="https://www.fsrao.ca/fr">https://www.fsrao.ca/fr</a>	Bisannuelle, au renouvellement du permis	30 heures chaque période de référence	Non	Minimum 4 ans
<b>Québec</b> <a href="http://www.chambresf.com/en/education/education-offers/">http://www.chambresf.com/en/education/education-offers/</a>	Bisannuelle, du 1 <sup>er</sup> décembre de l'année impaire au 30 novembre de la prochaine année impaire	<p>10 UFC dans un domaine général, 10 UFC (conformité aux normes, éthique et pratique professionnelle)* et 10 UFC dans chacun des domaines des certificats émis par l'AMF.</p> <p>Une période de référence sur deux, les représentants doivent accumuler trois des 10 UFC exigées dans une formation conçue et offerte par la Chambre (ou en partenariat avec la Chambre) (conformité aux normes, éthique et pratique professionnelle) ou portant sur les changements apportés à la législation à laquelle les activités sous l'autorisation qu'il ou elle détient sont soumises.</p>	Un maximum de 5 UFC relatives aux activités de formation suivies entre le 1 <sup>er</sup> sept. et le 30 nov. d'une année impaire peut être reporté à la prochaine période de référence.	2 ans après la fin de la période de référence
<b>Saskatchewan</b> <a href="http://www.insurancecouncils.sk.ca">www.insurancecouncils.sk.ca</a>	Annuelle	15 heures par année	Non	3 ans
<b>Il n'existe aucune exigence de formation continue pour les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, le Yukon, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.</b>				

\* Les informations ci-dessus sont modifiées aussi tôt que l'Empire Vie a connaissance de changements. Veuillez consulter les sites Web des autorités de réglementation pour plus de détails ou pour une éventuelle mise à jour du site.

## Annexe 3

### Annexe 1 Exigences relatives à la remise des documents

Le présent document de référence se veut un guide sur le type de renseignements qui devraient figurer dans le document explicatif sur les avantages et les inconvénients du remplacement de police proposé.

Le tableau ci-dessous résume les exigences des différents territoires et provinces en ce qui a trait à la remise de la DRCAV et du document explicatif.

Les agents devraient consulter les lois et règlements applicables pour prendre connaissance de tous les détails. En outre, ils doivent savoir que certains assureurs pourraient demander que l'un ou l'autre des documents (ou les deux) soit joint à la proposition, et ce, même si la loi ne l'exige pas.

Territoire	Client	Nouvel assureur	Assureur actuel	Référence
Alberta	DRCAV et doc. explicatif			Règl. 127/2001, art. 5
Colombie-Britannique	DRCAV et doc. explicatif			Règl. 327/90, art. 3
Ile-du-Prince-Édouard	DRCAV et doc. explicatif			<i>Insurance Act</i> , alinéa 376 (2) (b)
Manitoba	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV		Conseil d'assurance
Nouveau-Brunswick	DRCAV et doc. explicatif			<i>Loi sur les assurances</i> , par. 369.1 (f)
Nouvelle-Ecosse	DRCAV et doc. explicatif			<i>Insurance Act</i> , art. 44
Nunavut	Facultatif			s. o.
Ontario	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV	Règl. 674/1990, art. 2, 2.1
Québec	Formulaire prescrit	Formulaire prescrit	Formulaire prescrit	<i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants</i>
Saskatchewan	DRCAV et doc. explicatif			Insurance Council
Terre-Neuve-et-Labrador	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV	Règl. 989/96, art. 74
Territoires du Nord-Ouest	Facultatif			s. o.
Yukon	Facultatif			s. o.

*Remarque :*

*Les lois sur les assurances des T.N.-O., du Nunavut et du Yukon ne prescrivent pas la communication de renseignements lors du remplacement de police. Bien que les agents soient libres d'utiliser les documents qu'ils estiment adéquats pour informer leurs clients, l'utilisation de la DRCAV est recommandée.*

## Annexe 4



Government of Newfoundland and Labrador  
Service NL  
Financial Services Regulation Division

### PRINCIPLES FOR THE SALE OF INSURANCE A Consumer Protection Document

A copy of this Document must be provided to a purchaser of insurance on delivery of the policy contract and with any renewal or cancellation notice.

- When selling an insurance policy, the client's interests take priority over the interests of insurance companies, agents, brokers and representatives.
- The product recommended must be suitable to the client's needs.
- Consumers have a right to privacy as outlined in the federal *Personal Information and Protection Electronic Documents Act* (PIPEDA). In general, information will be used only for the purpose for which it was collected, unless the client provides proper authorization, and except as permitted by law.
- An insurance company cannot cancel or non-renew coverage or increase a premium for an incident which results in no claim being paid.
- Consumers have a right to know when purchasing an insurance product, who the insurance company, agent, broker or representative is selling the product.
- Consumers have a right to know any conflicts or potential conflicts of interest the agent, broker or representative may have.
- Consumers have a right to know ownership and financing arrangements between agents, brokers or representatives and insurance companies they represent.
- Consumers have a right to know compensation arrangements agents, brokers, or representatives have for the product purchased, including the amount of commission being paid for the transaction.
- Consumers have a right to know in writing why any insurance coverage has been denied, non-renewed or cancelled and any notice period required by law to cancel the policy.
- Consumers have a right to know the complaint resolution process of the insurance company.
- At point of sale or renewal, an agent, broker or representative must provide the following information:
  - the full range of deductibles available and the cost of insurance applicable with each of the deductibles;
  - the various coverages available, the cost of these coverages and any discounts available;
  - the total premium of all quotations obtained for the product being sold, and, upon request, a detailed breakdown by coverage of the premiums quoted; and
  - upon request, the above information in writing.

For further information concerning **Consumer Rights** you may contact:

**The Office of the Superintendent of Insurance**

Phone – 729-2602 or 729-2623, Fax – 729-3205



## Annexe 5

### Exemple de registre de réunions/d'appels téléphoniques

Nom du client :

Date et heure	Appel ou réunion?	Détails de la discussion	Actions
<i>Exemple</i> 12 juin 2015 15 h 30	Appel	Jean Simard m'a appelé pour me demander d'augmenter son assurance afin de couvrir une augmentation de son hypothèque, car son épouse et lui achètent une nouvelle maison.	Rencontre prévue le jeudi 16 juin pour en discuter

## Annexe 6

### Autres emplois ou activités professionnelles selon les exigences provinciales

	Temps partiel permis?	Autres professions, général	Autres professions, services financiers
Colombie-Britannique	Oui Selon l'OBA, il pourrait y avoir des conditions ou des restrictions au permis.	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts ou de possibilité d'influence inappropriée. La liste des autres professions examinées par le Conseil est disponible sur le site Web du Conseil.	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents (sauf si le titulaire de permis travaille à partir d'une caisse d'épargne et que son poste, lui accordant un pouvoir décisionnel, lui permettrait potentiellement d'exercer une influence abusive.)
Alberta	Oui Au cas par cas	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts ou qu'ils ne soient pas en position de coercition ou d'influence abusive.	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents. Toutefois, les courtiers en hypothèques ne doivent pas être des dirigeants ou des employés d'un prêteur.
Saskatchewan	Oui	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de coercition ou d'influence abusive.	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents
Manitoba	Oui	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts et qu'aucune influence inappropriée ne soit évidente (une lettre d'engagement peut être exigée).	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents. Les agents doivent faire des affaires et accéder aux renseignements de façon séparé et distinct de toute institution financière autre qu'un assureur agréé.
Ontario	Oui Au cas par cas	Les agents ne peuvent pas exercer une profession qui compromettrait leur intégrité à titre d'agent, leur indépendance ou leur compétence.	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents
Québec	Oui	Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts, en particulier pour certaines professions incompatibles prévues par la réglementation.	Il ne doit y avoir aucun conflit d'intérêts.
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui, mais selon certaines restrictions. Les nouveaux titulaires de permis doivent travailler au moins 21 heures par semaine	Aucune condition	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents

Nouveau-Brunswick	Oui, mais les agents doivent travailler au moins 20 heures par semaine	Autorisé, mais le Bureau du surintendant doit procéder à un examen pour s'assurer que l'intégrité, l'indépendance ou la compétence des agents ne sont pas compromises.	Autorisé, mais le surintendant doit procéder à un examen pour s'assurer que l'intégrité, l'indépendance ou la compétence des agents ne sont pas compromises.
Île-du-Prince-Édouard	Non	Les agents sont uniquement autorisés à vendre des services financiers.	Les agents ne peuvent pas vendre de biens immobiliers. Aucune autre interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents.
Nouvelle-Écosse	Oui, avec l'autorisation du surintendant.	Avec l'approbation du surintendant, les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts ou d'influence inappropriée.	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents
Yukon	Oui	Aucune condition	Aucune interdiction relative à la vente d'autres services financiers de la part des agents
Nunavut	Oui	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts.	Les agents d'assurance vie ne peuvent pas travailler comme courtiers en hypothèques. Les fonds communs de placement et les biens immobiliers sont régis par d'autres lois.
Territoires du Nord-Ouest	Oui	Les agents peuvent exercer une autre profession à condition que celle-ci n'entraîne pas de conflit d'intérêts.	Les agents d'assurance vie ne peuvent pas travailler comme courtiers en hypothèques. Les fonds communs de placement et les biens immobiliers sont régis par d'autres lois.