




-  **À** : Tous les agents généraux administrateurs, agents associés généraux, agents généraux et conseillers autonomes
-  **Date** : Le 21 juillet 2005
-  **Objet** : Document de communication de renseignements concernant le conseiller

En décembre 2004, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) a annoncé le lancement de cinq initiatives en matière d'information et de confiance relatives au document de communication de renseignements concernant l'intermédiaire. Ces initiatives comprennent :

- Un accroissement de la sensibilisation des consommateurs grâce aux sites Internet des compagnies
- Des fiches d'information améliorées sur les produits d'assurance vie et maladie
- Une révision continue des pratiques de rémunération afin de tenir compte des intérêts des consommateurs
- Des incitatifs de communication de renseignements sous forme de voyages
- Un document de communication de renseignements concernant l'intermédiaire

Ces initiatives permettent de s'assurer que les consommateurs de produits d'assurance vie et maladie disposent des informations dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions d'achat.

Cet Infocom est consacré à la dernière initiative concernant la remise par l'intermédiaire (conseiller) d'un document de communication de renseignements au client. La plupart des provinces ont adopté des réglementations sur la communication des renseignements. Les documents que vous trouverez en pièces jointes sont publiés par l'ACCAP et conçus en collaboration avec Advocis, l'Association des conseillers autonomes du Canada et avec la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies. Ils fournissent, comme par le document ci-joint, conçu par l'ACCAP, des références en matière de communication recommandée et obligatoire de renseignements concernant l'intermédiaire et suggèrent une formulation à utiliser pour les documents de communication de renseignements concernant le conseiller.

Si vous avez des questions concernant les documents de communication de renseignements concernant le conseiller, veuillez communiquer avec votre agent général administrateur, votre organisation sectorielle ou le surintendant des assurances de votre province.

Compétence : Lisa Gaudet
Gestionnaire, Opérations nationales

pièce jointe : Document de référence : Communication de renseignements concernant les conseillers

c.c. Tout le personnel du réseau


MISES À JOUR DU MARKETING

INTECOM



GROUPE FINANCIER EMPIRE^{MC}

^{MC}Marque de commerce de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie

 N° 08-2005



Mars 2005

Document de référence **COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONSEILLERS**

Lorsqu'un consommateur envisage de souscrire un produit d'assurance vie ou d'assurance maladie, il est important qu'il détienne des renseignements pertinents sur le produit, sur la façon dont celui-ci répond à ses besoins, sur la société offrant le produit, et sur le conseiller et les liens d'affaires de ce dernier. Le tableau qui suit indique les renseignements concernant le conseiller qui doivent être fournis par écrit au client préalablement à la transaction de vente.

Le tableau présente des observations et un libellé type à l'égard des six éléments clés à communiquer. Il renferme également des notes (**en caractères gras**) sur les exigences réglementaires en matière de communication de renseignements, ainsi que des suggestions tirées du document intitulé *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* qu'a récemment publié le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. L'objectif, dans tous les cas, est de faire en sorte que les consommateurs disposent de renseignements pertinents et utiles.

Le libellé suggéré pour chaque élément à communiquer est donné à titre d'exemple; il constitue un bon point de départ, mais chaque conseiller peut bien sûr l'adapter au mieux à sa situation, à condition de continuer de satisfaire aux exigences minimales.

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>1. Société(s) que représente le conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les sociétés auprès desquelles le conseiller place un important volume d'affaires doivent être nommées. • Les renseignements doivent rendre compte des affaires placées par le conseiller (p. ex., une liste de 25 sociétés avec lesquelles le conseiller est lié par contrat peut ne pas être significative si ce dernier place la plupart des affaires auprès de trois sociétés seulement; il pourrait être plus utile de fournir des renseignements sur les sociétés avec lesquelles le conseiller traite régulièrement, tout en rendant disponible la liste de toutes les sociétés concernées). • Les renseignements peuvent être fournis en fonction des catégories de produits. • Les renseignements ne doivent pas être trop complexes. • Si le conseiller choisit de communiquer des renseignements sur les sociétés auprès desquelles il a placé des affaires au cours d'une période donnée (les 12 derniers mois, p. ex.), il ne doit pas nommer les sociétés avec lesquelles il a depuis cessé d'être lié par contrat. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Ontario, la réglementation exige que le conseiller divulgue par écrit les noms de tous les assureurs et fournisseurs de produits ou de services financiers qu'il représente [Règl. de l'Ont. 347, par. 15(1) et 15(2)]. • En Colombie-Britannique, la réglementation 	<p><i>Je représente <nombre> assureurs, mais je fais souscrire la majorité des contrats vie auprès des sociétés A, B et C, des contrats collectifs auprès des sociétés C et D et des contrats d'assurance invalidité auprès des sociétés E et F. Je représente également <courtier en fonds communs de placement> et <banque>. Je place des affaires par l'entremise de l'agence <abc>.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Je détiens un contrat exclusif avec <assureur> et offre des produits disponibles par son intermédiaire et par l'intermédiaire d'autres sociétés ayant conclu une entente de distribution avec <assureur>, dont <noms des autres assureurs>. Je représente également <courtier en fonds communs de placement> et <banque>.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours de l'année écoulée, j'ai vendu des produits d'assurances ou des produits financiers établis par les sociétés suivantes :.....</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours de l'année écoulée, au moins 20 % des produits d'assurances ou des produits financiers que j'ai vendus ont été établis par les sociétés suivantes : Et j'ai aussi, au cours de cette période, vendu des produits d'assurances ou des produits financiers établis par les sociétés suivantes :</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours des 12 derniers mois, la majorité des produits d'assurances ou des produits financiers que j'ai vendus ont été établis par les sociétés suivantes :</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>exige que le conseiller divulgue le nom de l'institution financière fournissant le produit ou le service financier que le consommateur a choisi [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(a)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au Québec, le représentant doit divulguer le nom des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits [L.R.Q. c. D-9.2, art. 31] et, lorsqu'il offre un produit en particulier, il doit indiquer le nom du cabinet pour lequel il agit [art. 14]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue le nom des organismes qui le rémunèrent directement. 	<p><i>Au Québec, ajouter :</i> <i>En ce qui concerne ce produit, je place le contrat auprès de <cabinet>.</i></p>
<p>2. Nature des liens avec la (les) société(s) représentée(s) [nommée(s) en 1 ci-dessus]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que doit savoir le consommateur sur les liens qu'entretient le conseiller pour déterminer s'il existe des facteurs pouvant influencer sur les conseils donnés? • Le conseiller traite-t-il exclusivement avec une société? (Voir le libellé suggéré au n° 1.) • À votre connaissance, une société d'assurances détient-elle dans votre agence un quelconque intérêt? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt détenu. Inversement, détenez-vous un quelconque intérêt dans une société d'assurances? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt que vous détenez, s'il dépasse un seuil de 10 %. • Existe-t-il d'autres aspects des liens d'affaires qui pourraient aider le consommateur à comprendre 	<p><i>Si aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p>a) <i>Ne rien mentionner;</i></p> <p>ou</p> <p>b) <i>préciser : Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mes affaires et je ne détiens aucun intérêt dans la propriété d'aucun assureur.</i></p> <p><i>Si l'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p><i><Assureur> détient un intérêt de <xx%> dans mes affaires.</i></p> <p>ou</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>tout parti pris susceptible d'influer sur les conseils donnés?</p> <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au Québec, le représentant doit divulguer tout lien d'affaires (tout intérêt direct ou indirect détenu par un assureur dans la propriété du cabinet) [L.R.Q. c. D-9.2, art. 26]. • Au Québec, le représentant qui agit pour le compte d'un assureur avec lequel il est lié par contrat d'exclusivité doit divulguer ce fait [L.R.Q. c. D-9.2, art. 32]. • En Colombie-Britannique, la réglementation exige que soient divulgués les liens d'affaires entre l'institution financière et l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(b)]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent directement part à une transaction. 	<p><i>Je détiens un intérêt de <xx %> dans la propriété de <assureur>.</i></p>
<p>3. Rémunération du conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour comprendre la nature générale des liens d'affaires entre le conseiller et l'assureur du point de vue de la rémunération? • Les renseignements communiqués doivent permettre au consommateur de comprendre en gros comment le conseiller est rémunéré. 	<p><i>Une fois cette transaction effectuée, je recevrai de (assureur) ou (agence) une rémunération sous forme de commission ou autre.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Si vous choisissez de souscrire un produit par mon</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • Des chiffres précis en dollars n'ont pas à être fournis. • Si un conseiller place des affaires par l'entremise d'un agent général et qu'il recevra une rémunération à la fois de l'assureur et de l'agent général, il doit le préciser. • Des renseignements de cette nature doivent également être communiqués dans le cas de la souscription de contrats de type RASNA. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Colombie-Britannique, la réglementation exige qu'il soit précisé si la commission ou la rémunération sera versée par l'institution financière à l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(c)]. • Au Québec, un représentant qui exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige doit lui dévoiler le fait qu'il recevra d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend [L.R.Q. c. D-9.2, art. 17]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués le mode de rémunération, tous les droits payables par le client et les sources de rémunération directe. 	<p><i>intermédiaire, je serai rémunéré par la société qui offre le produit. Je touche une commission au moment de la souscription et peux recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.</i></p>
<p>4. Si le conseiller peut avoir droit à une rémunération supplé-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet aspect complète celui traité au n° 3 et vise à préciser si une rémunération supplémentaire peut 	<p><i>Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des boni ou des avantages non</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>mentaire (pécuniaire ou autre, comme des incitatifs sous forme de voyages) fondée sur d'autres facteurs (le volume des affaires placées au cours d'une période donnée, p. ex.)</p>	<p>être versée et si d'autres incitatifs peuvent être accordés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien que cela ne constitue pas une exigence de divulgation, il est à noter que, au Québec, les incitatifs sous forme de participation à des conférences sont autorisés seulement si ces dernières ont pour but la formation. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> • Au Québec, le représentant ne peut participer à des concours ou des promotions comportant des avantages non pécuniaires qui pourraient l'inciter à effectuer une vente qui ne répondrait pas aux besoins particuliers de ses clients [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. • Outre ce qui précède, au Québec, un représentant peut se faire payer les coûts de sa participation à une conférence ou un séminaire si le but premier de la conférence ou du séminaire est la formation [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués tous les autres avantages découlant de programmes d'incitatifs à la vente rattachés à la transaction. 	<p><i>pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur auprès d'une société donnée au cours d'une période déterminée.</i></p>
<p>5. Conflits d'intérêts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour déterminer si un conflit d'intérêts risque d'influer sur les conseils donnés? • À noter que la nécessité de divulguer les conflits d'intérêts s'applique de façon permanente, en ce 	<p><i>En l'absence de conflit d'intérêts :</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>a) Ne rien mentionner;</i></p> <p><i>ou</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>qui a trait à chaque recommandation ou transaction (et non seulement à l'égard des nouveaux clients).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour déterminer s'il est possible qu'il y ait apparence de conflit et si des renseignements doivent être fournis, le conseiller doit se poser les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils donnés ou le produit offert auraient-ils été autres si la situation ou l'incitatif susceptible de donner lieu au conflit d'intérêts n'avaient pas existé? • Semblerait-il à une tierce partie raisonnable, avertie et ayant en main tous les faits que vous avez agi dans le meilleur intérêt de votre client? • Certains conflits perçus pourraient avoir trait aux liens d'affaires avec la société (à savoir si l'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre) ou à la rémunération même, ces deux aspects ayant déjà été traités aux n^{os} 2 et 3. • Les prêts accordés par un assureur peuvent aussi être perçus comme entraînant des conflits d'intérêts. Un prêt doit être défini comme étant une entente contractuelle prévoyant des taux d'intérêt et un calendrier de remboursement. • Les débits de commissions n'entraînent pas automatiquement un conflit d'intérêts. En cas de débit de commission, le conseiller devrait se poser les deux questions mentionnées plus haut pour déterminer s'il existe un conflit, réel ou perçu, à 	<p>b) <i>Étant donné que j'ai le devoir de vous divulguer, en votre qualité de client, tout conflit d'intérêts, je confirme qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts concernant la transaction proposée que vous envisagez et que, dans son ensemble, ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>S'il existe un conflit concernant une autre activité :</p> <p><i>Mon activité/ma profession de _____ peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que dans son ensemble ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>S'il existe un conflit, autre qu'un conflit découlant d'une entente en matière de rémunération ou relative à d'autres activités (comme une entente concernant un prêt) :</p> <p><i>La situation suivante peut être perçue comme étant susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que dans son ensemble ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>----- ----- -----</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>l'égard duquel des renseignements doivent être fournis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serait aussi inclus un conflit perçu relativement à des activités non autorisées ou à d'autres circonstances (procuration, prêts à des clients ou emprunts auprès de ceux-ci, rôle d'exécuteur testamentaire du client, p. ex.) * * * * * • En Ontario, tout conflit d'intérêt doit être divulgué par écrit [Règl. de l'Ont. 347, art. 16]. • Au Manitoba, si les conseillers se trouvent dans une situation de conflit d'intérêts, ils doivent éviter le conflit ou se retirer de la transaction, indépendamment des renseignements à fournir [lignes directrices sur les conflits d'intérêts du Conseil d'assurance du Manitoba]. • En Alberta, le conflit d'intérêts concerne uniquement les activités non autorisées et toute situation de conflit doit être évitée, indépendamment des renseignements à fournir [Règl. de l'Alb. 122/2001, alinéas. 5(1)(g) et 5(2)(f)]. • En Colombie-Britannique, le fait que les agents se mettent en situation de conflit d'intérêts avec un client n'est pas conforme à l'éthique professionnelle, à moins que le client n'ait – de préférence par écrit – accepté ce conflit après que tous les renseignements pertinents lui ont été communiqués [Code of Conduct for Insurance Agents, Salespersons and Adjusters, 1999, p. 15, du conseil des assurances de la Colombie-Britannique]. 	<p>En Colombie-Britannique : <i>Je soussigné, < nom du client >, déclare avoir été informé et comprendre les conséquences du conflit d'intérêts existant ou éventuel touchant mon conseiller < nom du conseiller > et concernant les transactions recommandées. J'accepte de continuer de faire affaire avec mon conseiller.</i></p> <p>Signature du client _____ date _____</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
6. Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires		<i>Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.</i>
Autres renseignements que vous pourriez vouloir inclure : <ul style="list-style-type: none"> • permis détenu(s) • signature de l'agent • signature du client 		<i>Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie dans la province suivante : _____.</i> <i>Je détiens également un permis d'exercer dans les domaines suivants :</i>