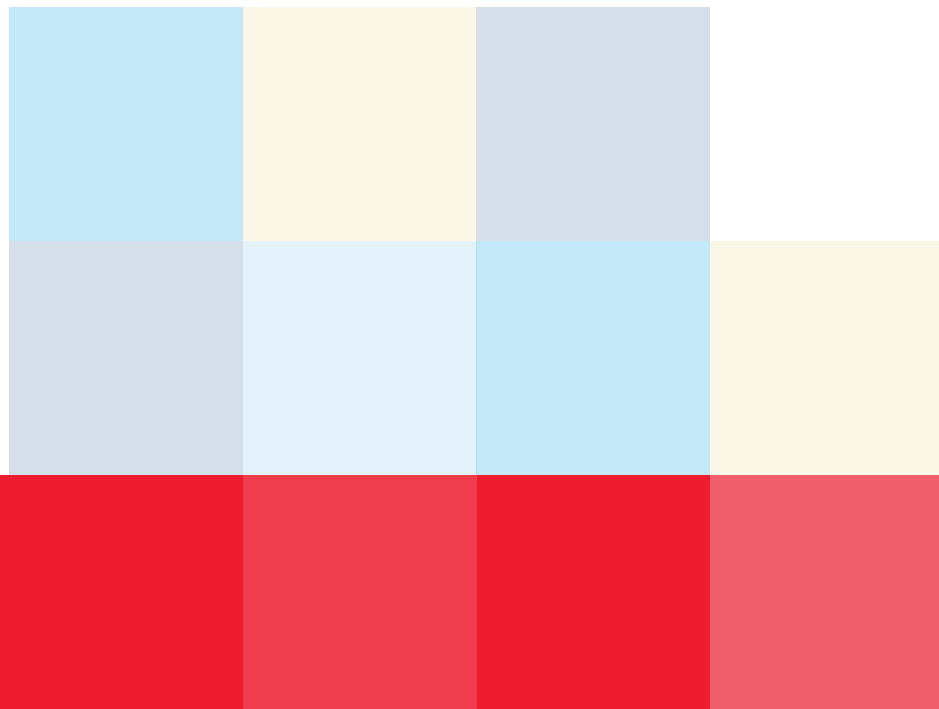




Canada-Vie^{MC}

Conformité :

Bien connaître vos obligations



Éléments de conformité	Vos obligations	Précisions sur les mesures de conformité à prendre
Pratiques commerciales axées sur les besoins	<p>Vous devez placer les intérêts des clients existants et éventuels au-dessus des vôtres en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en œuvre un processus uniforme afin de vous assurer qu'une analyse factuelle et une analyse des besoins appropriées sont effectuées avant de recommander des produits aux clients ■ Conserver la documentation complète dans le dossier client pour pouvoir vérifier la pertinence des produits recommandés/venus au client et des services offerts/fournis ■ Si vous êtes inscrit à titre de cabinet au Québec : Examiner régulièrement les dossiers clients pour vérifier l'existence d'une analyse des besoins ou la pertinence de celle-ci, le cas échéant 	<p>Les lignes directrices de l'industrie sur la pertinence des produits, appelées L'approche, se trouvent dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Gestion des conflits d'intérêt > Pratiques commerciales axées sur les besoins - L'approche.</i></p>
Dossiers clients	<p>Les dossiers clients doivent comprendre de l'information démontrant la pertinence de la vente réalisée. Voici certains des éléments importants devant être consignés dans vos dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Consentement du client aux fins de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels ■ Analyse factuelle et analyse des besoins ■ Divulgation des renseignements sur le conseiller signé par le propriétaire de police ■ Recommandations ■ Évaluation de la tolérance au risque à l'égard des produits de placement ou des polices d'assurance Vie universelle ■ Illustrations de produits et auxiliaires de vente présentés aux clients et discutés avec eux ■ Registre des communications et de la correspondance avec le client (journal des appels et des essais infructueux, résumés des rencontres, courriels, lettres, télécopies, etc.) ■ Copies de la correspondance (du conseiller, du client, etc.) ■ Formulaire/confirmations pour justifier les différentes transactions ou demandes <p>Traitement réservé aux dossiers des clients du Québec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accusé de réception de l'analyse factuelle remis au client au plus tard à la date de délivrance de la police ■ Accusé de réception de la police et illustration signés par le client ■ Copies des propositions d'assurance (y compris les renseignements médicaux et l'information sur le style de vie) et des demandes de souscription de produits d'épargne ou de placement visant le revenu ■ Confirmation de la décision du client (tout type de ventes) – <i>le cas échéant</i> ■ Copie du formulaire de remplacement, accompagnée d'une preuve d'envoi ■ Dossiers du planificateur financier : Mandat et rapport du planificateur financier – <i>le cas échéant</i> ■ Dossiers d'assurance collective : Lettre de mandat – <i>le cas échéant</i> 	<p>La politique de la Canada-Vie en ce qui concerne les dossiers clients, y compris les exigences propres au Québec, est disponible dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Dossiers clients et conservation des documents.</i></p>
Divulgation de renseignements concernant le conseiller	<p>L'objectif de la divulgation est de vous aider à gérer les conflits d'intérêt. Les renseignements que vous donnez au client lui permettront de juger de votre capacité à lui faire des recommandations objectives.</p> <p>Avant toute transaction, vous devez fournir les renseignements suivants à votre client par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nom des sociétés de services financiers que vous représentez ■ Nature des liens entre vous et la compagnie d'assurance ■ Votre mode de rémunération et la source de celle-ci ■ Votre admissibilité à une rémunération supplémentaire (compensation pécuniaire ou non, sous forme de voyages, par exemple) ■ Tout conflit d'intérêt réel ou potentiel avec le client 	<p>Vous trouverez des renseignements sur la gestion des conflits d'intérêt dans le Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie disponible dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite professionnelle.</i></p> <p>Les outils de conformité en matière de divulgation de renseignements sont disponibles dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Gestion des conflits d'intérêt.</i></p>
Protection des renseignements personnels	<p>La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et les autres législations provinciales similaires exigent que vous ayez un programme de conformité écrit en matière de protection des renseignements personnels et que vous obteniez le consentement du client pour recueillir, utiliser et divulguer ses renseignements personnels.</p> <p>Pour satisfaire à ces obligations, vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre sur pied un programme de conformité pour votre entreprise et pour toute personne travaillant pour vous ou pour votre entreprise ■ Obtenir les consentements nécessaires de vos clients afin de recueillir, d'utiliser ou de divulguer leurs renseignements personnels ■ Vous assurer que tous les employés et représentants de l'entreprise, ainsi que les tiers qui ont accès à ses locaux ou ordinateurs, ont signé une entente de confidentialité ■ Utiliser les procédures d'authentification de l'appelant ■ Vous assurer que des mesures appropriées en matière de sécurité de l'information sont en place, notamment en ce qui a trait à vos appareils électroniques, aux dossiers clients, etc. ■ Supprimer les renseignements de la façon appropriée ■ Adopter une politique en matière de conservation des documents ■ Vous assurer que vous disposez et que vous vous servez seulement des renseignements strictement nécessaires dans l'exécution de vos activités ■ Offrir une formation en matière de protection des renseignements personnels de façon continue aux employés et aux personnes qui agissent au nom de l'entreprise 	<p>Les lignes directrices et les outils relatifs à la confidentialité de la Canada-Vie se trouvent dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Normes de confidentialité.</i></p> <p>Les procédures d'authentification de l'appelant se trouvent dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Normes de confidentialité.</i></p> <p>Vous trouverez divers documents de référence dans le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse https://www.priv.gc.ca/fr/et dans le site Web de la Commission d'accès à l'information du Québec à l'adresse www.cai.gouv.qc.ca/, pour les conseillers du Québec.</p>
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes	<p>Vos responsabilités en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (la Loi sur le blanchiment d'argent) sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Établir par écrit un programme de conformité pour votre entreprise et pour toute personne travaillant pour vous ou pour votre entreprise ■ Déclarer au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) les opérations douteuses et les tentatives d'exécution d'opérations douteuses ■ Donner la formation sur la lutte contre le blanchiment d'argent de façon continue aux employés et aux personnes qui agissent au nom de l'entreprise 	<p>Le programme de conformité à la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes de la Canada-Vie se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement du terrorisme.</i></p> <p>Les lignes directrices du CANAFE sont disponibles à l'adresse http://www.fintrac.gc.ca/intro-fra.asp.</p>

Éléments de conformité	Vos obligations	Précisions sur les mesures de conformité à prendre
Permis	<p>Vous êtes tenu de vous conformer à toutes les exigences provinciales en matière d'obtention de permis.</p> <p>Vous et votre entreprise (le cas échéant) devez détenir un permis de vente à l'égard de tous les produits que vous offrez dans les provinces où vous exercez vos activités.</p> <p>Cela s'applique tant aux affaires nouvelles qu'aux demandes de polices effectuées en exécution d'un droit contractuel, comme les transformations d'assurance temporaire.</p>	<p>Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements, de même que les formulaires prescrits auprès des organismes de réglementation provinciaux dans la ou les provinces où vous exercez vos activités.</p>
Assurance responsabilité civile professionnelle	<p>La Canada-Vie exige que tous les conseillers liés par contrat détiennent une protection d'assurance responsabilité civile professionnelle.</p> <p>Vous devez conserver une telle protection pour obtenir votre permis. De plus, certains territoires exigent une assurance contre la fraude.</p> <p>Points importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ C'est à vous que revient la responsabilité d'aviser votre fournisseur d'assurance responsabilité civile professionnelle de toute réclamation confirmée ou potentielle ■ Vous devez examiner attentivement votre police d'assurance responsabilité civile professionnelle ■ Dans certaines provinces, vous êtes tenu de conserver la protection même après avoir quitté l'entreprise ■ Si vous êtes inscrit à titre de cabinet au Québec, vous devez vous assurer que les conseillers rattachés à votre cabinet détiennent aussi une assurance responsabilité civile professionnelle adéquate 	<p>Reportez-vous au Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie qui se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite professionnelle</i>.</p>
Traitement des préoccupations et des plaintes des clients	<p>Toutes les préoccupations formulées par les clients doivent faire l'objet d'un accusé de réception dans les 24 heures (au Québec, un accusé de réception doit être envoyé dans les cinq jours ouvrables).</p> <p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir le client au courant de l'évolution du dossier en ce qui concerne sa préoccupation ou sa plainte ■ Consigner dans le dossier du client la plainte ainsi que les mesures prises pour corriger la situation ■ Demander le concours de votre vice-président, Ventas, Individuelle de la Canada-Vie si la situation ne peut être corrigée dans un délai raisonnable <p>Si votre entreprise est inscrite au Québec, vous devez également :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Adopter une politique de traitement des plaintes et nommer une personne responsable de l'application de cette politique ■ Inscrire toutes les plaintes reçues dans un registre, qui doit être envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF) deux fois par année ■ Informer la Canada-Vie de la méthode que vous utilisez pour traiter la plainte ainsi que de votre réponse finale 	<p>Consultez le processus relatif aux plaintes dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence</i>. Les conseillers du Québec doivent connaître le processus de traitement des plaintes proposé par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce processus est disponible à l'adresse http://www.lautorite.qc.ca/fr/obligations-traitement-plaintes.html.</p>
Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)	<p>La LCAP impose des restrictions pour l'envoi de messages électroniques commerciaux (MEC). Les MEC comprennent les courriels, les messages texte, la messagerie instantanée et certains messages diffusés des médias sociaux dont l'objectif est d'encourager la participation à une activité commerciale.</p> <p>Les organisations et les particuliers ne peuvent pas envoyer de MEC, à moins de satisfaire aux trois exigences suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le destinataire doit vous avoir fourni son consentement tacite ou exprès. Le consentement est tacite dans le cas des clients actuels, mais il ne l'est pas dans celui des clients éventuels. Si vous communiquez avec une personne qui vous a été recommandée, vous n'avez pas besoin de consentement pour le premier MEC; vous devez toutefois y inclure le nom complet de la personne qui a fourni la recommandation. 2. Le message doit comprendre vos coordonnées. 3. Le message doit aussi comprendre une option de désabonnement pour que le destinataire puisse choisir de ne plus recevoir de messages à l'avenir. 	<p>Des précisions se trouvent dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence</i>.</p> <p>Pour de plus amples renseignements sur les incidences de la Loi canadienne anti-pourriel sur votre entreprise, rendez-vous à l'adresse http://www.crtc.gc.ca/fra/internet/anti.htm.</p>
Conservation des documents	<p>Vous êtes tenu de suivre une politique en matière de conservation des dossiers.</p> <p>Vous ne devez ni dissimuler, ni détruire, ni modifier les documents de la Canada-Vie se rapportant à une enquête réglementaire ou à une procédure judiciaire en cours, potentielle ou anticipée.</p> <p>Vous devez conserver tous les dossiers de comptabilité et les fichiers se rapportant aux clients, y compris ceux comportant des renseignements sur les comptes séparés et les registres de commissions, pendant la période de conservation prescrite dans votre province.</p>	<p>Reportez-vous au Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie qui se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite professionnelle</i>.</p> <p>En ce qui concerne les exigences propres au Québec, consultez le Manuel de référence sur la conformité qui se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence</i>.</p>
Remplacements	<p>Tout remplacement doit être effectué conformément aux règlements provinciaux applicables.</p> <p>Vous ne devez ni convaincre ni tenter de convaincre, directement ou indirectement, le propriétaire d'une police de la remplacer. Avant de recommander à un client de remplacer une police d'assurance-vie en vigueur, vous devez veiller à ce que cela soit dans l'intérêt supérieur du client.</p> <p>Pour satisfaire aux exigences relatives au remplacement, vous devez passer en revue la <i>Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)</i> – ou au Québec, le <i>Préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes</i> – avec le client et lui fournir une explication écrite des avantages et des inconvénients liés au remplacement de la police.</p>	<p>Les exigences relatives au remplacement, y compris les exigences propres au Québec, se trouvent dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence</i>.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements et les formulaires prescrits, communiquez avec les organismes de réglementation en matière d'assurance de la ou des provinces où vous détenez un permis d'exercer vos activités.</p>
Description des produits	<p>Vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fournir aux clients actuels et éventuels des renseignements clairs, impartiaux, pertinents, factuels et complets au sujet des produits et des services offerts ■ Préciser avec exactitude les conditions se rattachant aux produits d'assurance et expliquer clairement, au moyen d'une présentation pondérée, les valeurs et les caractéristiques garanties et non garanties ■ Vendre les produits et services selon leurs mérites <p>Vous ne devez pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fournir des renseignements incomplets, erronés ou trompeurs par le biais de présentations ou d'illustrations que vous auriez manipulées, ou autrement ■ Discréditer ou diffamer les concurrents de la Canada-Vie, leurs conseillers ou leurs produits et services 	<p>Des renseignements sur les produits sont disponibles dans le RéseauRep sous <i>Produits et outils</i>.</p>

Éléments de conformité	Vos obligations	Précisions sur les mesures de conformité à prendre
Illustrations de vente	Vous devez vous fonder uniquement sur les illustrations générées par le système d'illustrations de la Canada-Vie lorsque vous proposez des produits de la Canada-Vie.	Reportez-vous au Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie, disponible dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite professionnelle</i> .
Pratiques interdites	<p>Toute pratique déloyale ou trompeuse est interdite. Parmi ces pratiques, on compte notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Rabais (sauf en Colombie-Britannique et en Alberta, conformément à la loi) ■ Partage de commissions avec des personnes qui ne détiennent pas de permis de vente ■ Exonération des frais comme incitatif à la souscription d'une assurance ■ Multiplication des opérations d'un compte ■ Incitation à laisser tomber en déchéance ou à racheter toute protection existante ■ Fausse représentation ■ Coercition par l'entremise d'une relation professionnelle ■ Activités non autorisées aux termes de votre permis 	Pour de plus amples renseignements sur les pratiques interdites, consultez les organismes de réglementation en matière d'assurance de la ou des provinces dans lesquelles vous détenez un permis.
Pratiques commerciales interdites	Il est interdit de se livrer à des transactions tardives, à la synchronisation des marchés, à des opérations fréquentes préjudiciables ou à des opérations discrétionnaires.	Reportez-vous au Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie qui se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite</i> .
Publicité	<p>Vous n'êtes pas autorisé à concevoir des publicités ou des articles promotionnels personnalisés avec le logo de la Canada-Vie.</p> <p>Si vous exercez au Québec, les obligations suivantes vous incombent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vos publicités ou représentations doivent indiquer la raison sociale et les titres que l'entreprise est autorisée à utiliser dans la province, conformément à son inscription auprès de l'AMF <p>Vous ne devez pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Utiliser des marques de commerce, des slogans, des symboles ou toute autre chose susceptible de créer de la confusion, d'induire en erreur ou d'indiquer le revenu ou le rendement financier d'un conseiller 	<p>Reportez-vous au Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie qui se trouve dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Code de conduite</i>.</p> <p>Les conseillers du Québec peuvent obtenir de plus amples renseignements en consultant le guide de l'AMF intitulé <i>Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations</i> qui se trouve dans le site Web de l'AMF à l'adresse http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/publications/professionnels/assurance/guide-cartes-affaires-fr.pdf</p>
Règles visant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE) et les activités de télémarketing	<p>Avant de faire un appel non sollicité, y compris à une personne qui vous a été recommandée, vérifiez si le numéro de téléphone figure dans la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) et dans votre liste interne des numéros de télécommunication exclus. Si le numéro se trouve sur une des listes, vous devez obtenir le consentement explicite de la personne avant de l'appeler. Si vous faites des appels non sollicités en votre nom, vous devez également :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vous inscrire auprès de l'administrateur de la LNTE ■ Vous abonner à la LNTE ■ Préciser clairement l'identité de l'appelant ■ Assumer la responsabilité des personnes qui font des appels en votre nom (conseillers associés, membre de l'équipe de l'Exploitation, etc.) ■ Effectuer des appels uniquement aux heures permises <p>Lors d'appels non sollicités, vous ne pouvez pas vous identifier comme un représentant de la Canada-Vie ou mentionner que vous appelez au nom de la Canada-Vie.</p> <p>Appels exemptés des règles sur la LNTE (les règles sur le télémarketing s'appliquent toujours) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Appels destinés à des entreprises au sujet de produits collectifs ■ Appels non sollicités à des fins de démarchage lorsqu'une relation d'affaires en cours existe <p>La définition de l'expression « relation d'affaires en cours » se trouve dans les sites Web du CRTC et de l'ACCAP.</p> <p>Exclusions (ni les règles sur la LNTE ni celles sur le télémarketing ne s'appliquent) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Appels de service ■ Sondages téléphoniques 	<p>Une liste des règles, de même que des renseignements relatifs à l'inscription et à l'abonnement se trouvent dans les sites Web suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> · CRTC : www.crtc.gc.ca · ACCAP : http://www.accap.ca/
Cabinets (Québec seulement)	Les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes du Québec sont également soumis à d'autres obligations. Ils sont tenus d'élaborer une structure de conformité et de s'assurer que tous leurs employés et leurs conseillers se conforment aux règles applicables.	Pour en savoir davantage sur les obligations des cabinets, consultez le Manuel de référence sur la conformité approprié dans le RéseauRep sous <i>Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence</i> .
Hyperliens vers les sites Web des organismes de réglementation provinciaux	<p>Colombie-Britannique : www.insurancecouncilofbc.com (en anglais seulement)</p> <p>Alberta : www.abccouncil.ab.ca (en anglais seulement)</p> <p>Saskatchewan : www.skccouncil.sk.ca (en anglais seulement)</p> <p>Manitoba : www.icm.mb.ca (en anglais seulement)</p> <p>Ontario : http://www.fsco.gov.on.ca/fr</p> <p>Québec : http://www.lautorite.qc.ca</p> <p>Québec (Commission d'accès à l'information) : www.cai.gouv.qc.ca</p> <p>Nouveau-Brunswick : http://fr.fcnb.ca/</p> <p>Terre-Neuve-et-Labrador : www.servicenl.gov.nl.ca (en anglais seulement)</p> <p>Île-du-Prince-Édouard : www.gov.pe.ca (en anglais seulement)</p> <p>Nouvelle-Écosse : www.gov.ns.ca (en anglais seulement)</p> <p>Territoires du Nord-Ouest : http://www.gov.nt.ca/fr</p> <p>Yukon : http://www.gov.yk.ca/fr</p> <p>Nunavut : http://www.gov.nu.ca/fr</p>	

Conformité : Bien connaître vos obligations

À titre de conseiller, vous avez la responsabilité de satisfaire aux exigences réglementaires et à celles de l'industrie. Ces exigences sont mises en place pour favoriser la confiance des clients envers l'industrie des services financiers et pour veiller à ce que ceux-ci soient traités équitablement tout en vous protégeant, vous et votre entreprise.

Vous avez tout intérêt à vous conformer aux exigences et à assurer la conformité de votre entreprise. Après tout, votre réputation est votre atout le plus précieux.

Pour vous aider à honorer vos obligations

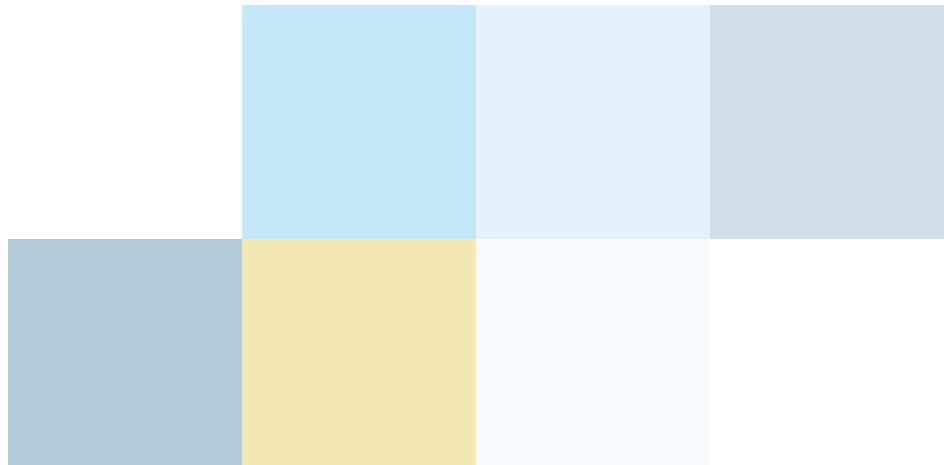
Ce guide de référence abrégé aborde certaines des exigences les plus importantes en matière de conformité que votre entreprise doit respecter. Il ne s'agit pas d'un guide exhaustif, cependant il fournit une description de vos obligations à l'égard des questions les plus importantes et indique où vous pouvez trouver des renseignements supplémentaires.

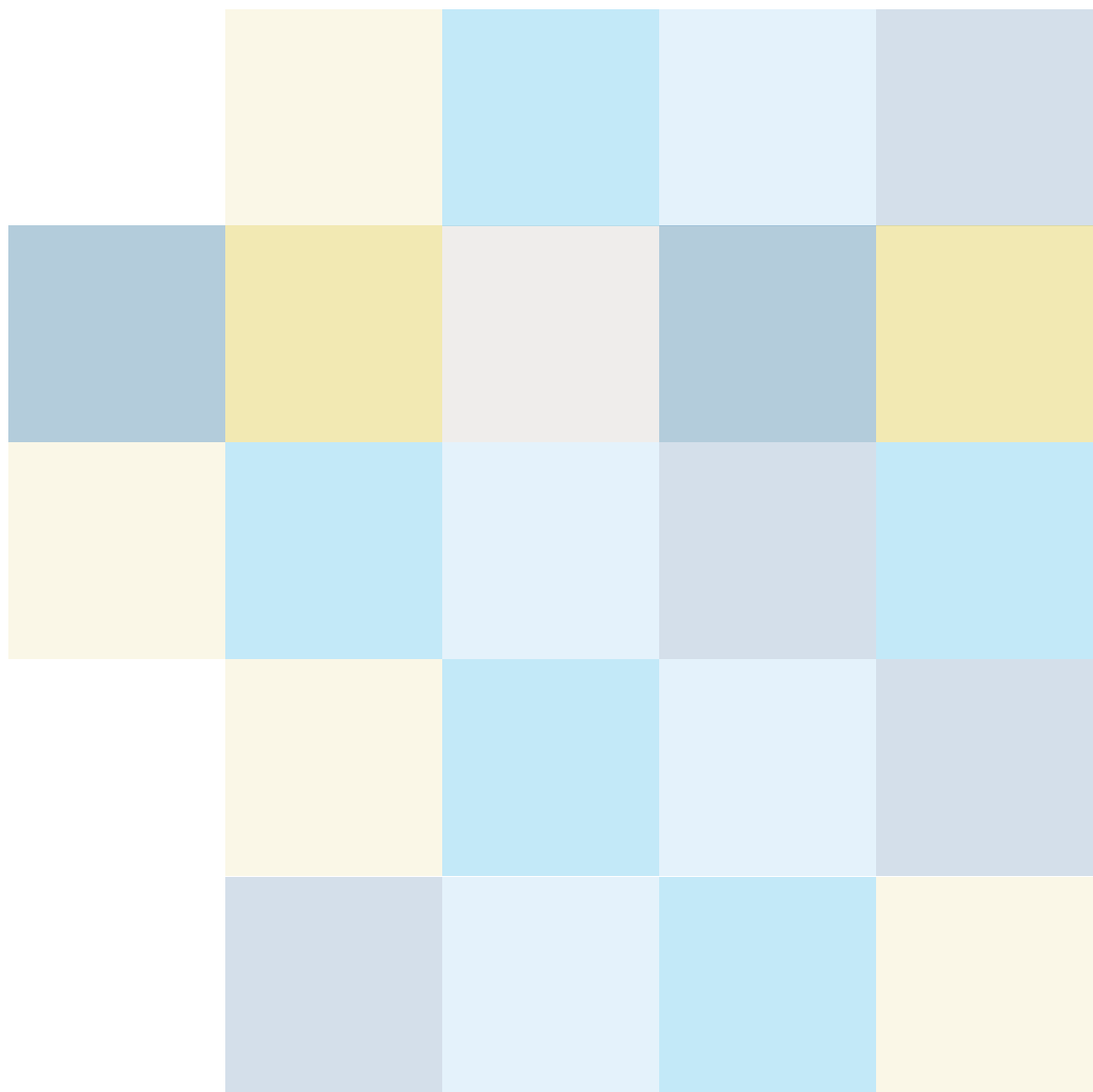
Les sujets et les outils décrits dans le guide doivent être utilisés en fonction du contexte et conjointement avec le Code de conduite professionnelle et de déontologie de la Canada-Vie, celui-ci devant constituer le principe directeur de votre relation d'affaires avec la Canada-Vie^{MC}.

Tirez profit du soutien que nous offrons

Le RéseauRep de la Canada-Vie^{MC} regorge de ressources et d'outils pour vous aider à assurer la conformité de votre entreprise.

Les renseignements fournis dans ce guide sont, à notre connaissance, exacts au mois d'octobre 2016. Toutefois, veuillez noter que les règles et les interprétations changent, et que les changements prévalent. Le guide et ses mises à jour sont disponibles dans le RéseauRep sous Soutien aux conseillers > Conformité > Directives générales et documents de référence.





Ensemble, on va plus loin^{MC}