



## CODE DE CONDUITE DES CONSEILLERS

Ce code de conduite est destiné à réglementer la conduite des conseillers dans les relations commerciales avec les compagnies d'assurances, les clients, les postulants et le grand public ainsi qu'avec les autorités de réglementation, d'autres organes de surveillance et Qualified Financial Services.

DANS CE CODE :

L'« **entreprise** » désigne Qualified Financial Services et ses sociétés affiliées, ainsi que les entreprises avec lesquelles Qualified Financial Services est sous contrat.

L'« **accord** » désigne tout contrat, document ou amendement de ceux-ci, aux termes desquels toute personne est autorisée à promouvoir, vendre ou entretenir les produits ou services des entreprises avec lesquelles Qualified Financial Services est sous contrat.

Le « **conseiller** » désigne une personne ayant conclu un accord ou opérant dans le cadre d'un accord avec Qualified Financial Services.

Le « **client** » désigne les postulants actuels ou potentiels, bénéficiaires, clients, ou toute personne qui engage actuellement le conseiller dans sa capacité en tant que tel, ou le cas échéant, les membres du public.

### OBLIGATIONS DU CONSEILLER

Les pouvoirs et obligations du conseiller sont définis par l'accord. Ce code fait partie de l'accord. Toutefois, en cas d'incohérence entre ce code et l'accord, l'accord aura préséance, dans la mesure de l'incohérence.

Le respect de cet accord signifie que le conseiller doit connaître, comprendre et suivre :

- l'accord,
- ce code,
- les codes de déontologie du secteur ou les directives s'appliquant aux conseillers,
- le code de conduite commerciale de l'entreprise s'appliquant aux conseillers et
- toutes les règles, politiques ou directives communiquées par l'entreprise de temps à autre.

Chacun des principes généraux suivants est suivi d'une série de normes liées. Dans certains cas, des exemples précis sont inclus afin de clarifier l'application de la norme. L'omission d'une norme ou d'un exemple en particulier ne doit pas impliquer le fait qu'elle ou il ne soit pas important ni applicable. Les conseillers doivent toujours consulter les ressources supplémentaires mises à disposition par l'entreprise en cas de questions.

## **RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LE PUBLIC**

Les conseillers doivent agir dans l'intérêt des clients et les traiter honnêtement, correctement et professionnellement.

Un conseiller doit :

### *Compétence et professionnalisme*

1. Respecter et maintenir les normes de compétence du secteur.
2. Respecter toutes les exigences de certification de l'entreprise.

### *Priorité de l'intérêt du client*

3. Toujours placer les intérêts du client avant ses propres intérêts. Un conseiller doit donc :
  - Ne pas remplacer ou provoquer l'expiration, le transfert, la réparation ou l'abandon d'une affaire existante ou en attente sans effectuer une analyse complète, divulguer tous les coûts et les prestations proposées afin de s'assurer que la transaction proposée est dans l'intérêt du client. Tout remplacement, toute réparation ou tout transfert d'une affaire doit être conforme à toutes les exigences et directives réglementaires de l'entreprise.
  - Ne pas se laisser mettre en position de conflit d'intérêts. Tout conflit d'intérêt ou conflit d'intérêts apparent doit être porté à la connaissance du client. Le conseiller doit refuser d'agir si une personne raisonnable venait à conclure que le conflit d'intérêts compromet son objectivité.

Par exemple, les conseillers ne doivent pas :

- accepter un poste de fiduciaire, exécuteur ou mandataire en vertu d'une procuration pour un client, autrement que conformément aux politiques de l'entreprise ;
- entrer dans une relation de débiteur/créancier avec leur client ;
- assumer la propriété des polices ou des comptes d'un client.

### *Faire des recommandations appropriées*

4. Exercer le soin et la méticulosité dus en faisant des recommandations et lors de discussions quant à des changements importants avec les clients.
5. S'assurer qu'ils ont fait un effort assidu et commercial afin de collecter et analyser les informations liées aux besoins, aux objectifs et à la situation financière du client. Les informations doivent être actualisées si nécessaire.

6. Ne pas faire une recommandation à moins qu'il n'ait été déterminé que celle-ci est appropriée aux vues des besoins, des objectifs, de la situation financière et de l'expérience du client, et qu'elle est dans l'intérêt général du client.
7. Ne pas faire de recommandation ou traiter une affaire à moins d'avoir la compétence, l'inscription ou l'autorisation pour le faire.
8. Faire un effort raisonnable et assidu afin de s'assurer que le client comprend la nature et le but de la transaction recommandée, y compris les prestations, risques, coûts, frais et restrictions associés.
9. Ne pas exercer une autorité discrétionnaire sur le compte d'un client, ni solliciter ou accepter de document, instruction ou indication par lequel ou laquelle le client confère au conseiller une telle autorité, excepté pour les autorisations limitées explicitement permises par les politiques et procédures de l'entreprise.
10. Conserver des informations suffisantes dans les dossiers du client pour prouver la pertinence d'une vente ou d'un conseil donné et garder la totalité des informations importantes ayant été utilisées lors de la négociation, de la continuité ou de la maintenance d'une police ou d'un contrat.
11. Faire des efforts raisonnables et assidus pour éviter toute déformation d'une recommandation. Les conseillers utilisant leurs propres illustrations ou présentations en plus de celles fournies par l'entreprise doivent les faire réviser par la Conformité avant de les présenter à un client.

#### *Divulgarion et livraison appropriées*

12. Ne pas déformer ni faire de déclarations fausses ou trompeuses.
13. Assurer la divulgation correcte et appropriée de l'ensemble des faits raisonnablement disponibles et nécessaires afin de permettre au client d'effectuer une décision ou un achat éclairés. Ceci comprend sans toutefois s'y limiter :
  - Informations sur le conseiller (par exemple les exigences attendues, l'autorisation ou l'inscription.)
  - Informations sur la relation du conseiller avec l'entreprise (par exemple le titre, la rémunération)
  - Informations que les produits et services proposés en tant que conseiller de l'entreprise (par exemple le type, les prestations, les risques, les coûts, les hypothèses, les illustrations, les répercussions fiscales, les conditions, etc.).
  - Divulgation de lorsque le conseiller agit ou non au nom de l'entreprise.
  - Divulgation d'informations exigées par l'entreprise, par la loi ou par la réglementation.
14. S'assurer que le client obtient l'ensemble des documents ou annexes du point de vente ou les Informations supplémentaires, y compris les dossiers d'information sommaire, les illustrations, les documents de divulgation et les copies des formulaires de candidature ou autre matériel connexe du client.

#### *Service client*

15. Fournir un service rapide, précis et méticuleux.
16. Superviser correctement tout employé procurant des services aux clients.

17. Fournir un service consciencieux après une vente, y compris :
- La sollicitation
    - I. La livraison rapide de toutes les polices et de la documentation de compte au client
    - II. Le retour rapide de l'ensemble de la documentation nécessaire à l'entreprise
    - III. La réalisation rapide de l'ensemble des demandes de fourniture d'informations supplémentaires exigées par l'entreprise
  - La révision périodique des comptes du client afin de s'assurer que ses besoins sont couverts.

#### Collecte et protection des informations personnelles du client

18. Respect des lois relatives à la protection de la vie privée et du code sur la protection de la vie privée de l'entreprise  
La confidentialité de l'entreprise ainsi que les politiques de confidentialité.
19. Acquérir uniquement ces informations ou cette documentation exigées pour :
- Déterminer l'identité des clients
  - Faire des recommandations appropriées
  - Compléter des candidatures ou d'autres formulaires
  - Fournir un service client
20. Collecter, utiliser et divulguer les informations uniquement aux fins auxquelles elles ont été acquises  
uniquement avec le consentement du client, sauf si la divulgation est autorisée par la loi ou l'accord.
21. S'assurer que les informations confidentielles sont correctement éliminées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.
22. Faire un effort raisonnable pour concevoir et gérer des procédures et des systèmes permettant de protéger les informations confidentielles de toute erreur, perte et accès non autorisé ou divulgation.
23. Retourner rapidement les documents ou autre bien y compris les documents de police et de compte appartenant au client.

#### **RELATIONS AVEC LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION**

Les conseillers doivent connaître, comprendre et respecter la lettre et l'esprit des lois et règlements fédéraux et provinciaux régissant leurs activités. Ceci signifie qu'un conseiller doit :

1. Comprendre et respecter les lois, règles et réglementations applicables de tout gouvernement, agence gouvernementale, organisme de réglementation, agence de licences, ou association professionnelle ou de secteur régissant leurs activités professionnelles ou le secteur en général.
2. Ne pas cautionner sciemment, participer à ou aider à la violation de toute loi, règle, réglementation ou politique de l'entreprise.
3. Ne prendre part à aucune conduite impliquant la malhonnêteté, la fraude, la tromperie, la déformation, des actes ou pratiques injustes ou fallacieux, ou commettre aucun acte interdit par la loi, la réglementation ou l'entreprise.
4. Coopérer pleinement avec les organismes de réglementation pour toute enquête ou audience disciplinaire.

## RELATIONS AVEC L'ENTREPRISE

L'entreprise doit pouvoir compter sur la précision et l'authenticité des informations et de la documentation fournies par les conseillers.

Les conseillers doivent comprendre et respecter les obligations et les limites de leur autorité pour agir au nom de l'entreprise. Par exemple, les conseillers ne sont pas autorisés à accepter les risques, modifier les polices ou comptes, abandonner la police ou les provisions de comptes, contracter des dettes ou engager contractuellement l'entreprise de quelque manière que ce soit.

Un conseiller doit :

### *Représentation de et à l'entreprise*

1. Agir en toute bonne foi, dans toutes les relations avec l'entreprise.
2. Informer immédiatement l'entreprise par écrit dans les situations suivantes :
  - toute interaction avec les organismes de réglementation sortant du cadre normal de l'activité.
  - Tout changement important de ses circonstances pouvant affecter son adéquation en tant que conseiller (par exemple : accusations ou condamnations criminelles, questions d'insolvabilité telles que les faillites, consolidations de dettes ou accords de proposition de client, expiration de licence, expiration d'assurance sur les erreurs et omissions, etc.)
  - Toute plainte, réclamation ou autre mesure coercitive ou procédure judiciaire réelle ou qu'un client a menacé de faire.
3. Coopérer avec et être réactif aux demandes de l'entreprise, y compris sans toutefois s'y limiter, les enquêtes liées à leurs pratiques commerciales ou leur conduite.

### *Pratique de gestion*

4. Prendre des dispositions adaptées afin de s'assurer que le personnel est adapté, et correctement formé, encadré et que des procédures de conformité bien définies sont en place.
5. Organiser et contrôler leur pratique commerciale de façon responsable en conservant des dossiers, et en permettant ainsi à l'entreprise d'avoir accès à ces dossiers à tout moment.

### *Information privilégiée*

6. Ne pas représenter l'entreprise dans les médias sauf en cas d'obtention d'autorisation expresse de la part de l'entreprise.
7. Ne pas divulguer ou utiliser de façon abusive des informations exclusives, sensibles ou confidentielles quant à l'entreprise, ses produits, services ou procédures. Ceci comprend les documents soumis à droits d'auteur, logiciels, informations en ligne, etc. (par exemple : l'utilisation du logo de l'entreprise sur une documentation personnelle, ou la déclaration de représentation de l'entreprise sur un site Internet sont strictement interdites).
8. Se prémunir contre toute utilisation inappropriée de toute information (par exemple les délits d'initiés).

### *Devoirs quant à la vente de produits*

9. Faire des recommandations de produits appropriées au client.
10. Fournir des informations et documents adaptés au client.

11. Remettre rapidement à l'entreprise toutes les primes ou tous les fonds collectés auprès des clients au nom de l'entreprise pour l'achat ou l'entretien de produits commercialisés par l'entreprise. Les conseillers doivent s'assurer que l'ensemble des chèques et mandats soit à l'ordre de l'entreprise qui vend le produit acheté ou entretenu.
12. Informer intégralement l'entreprise de toute nouvelle information concernant une candidature ou réclamation acquise après la vente et avant la livraison et acceptation par le client (par exemple : un changement du dossier médical du postulant).
13. Prendre les mesures adaptées pour conserver l'affaire existante, sauf s'il n'en va pas de l'intérêt du client.

#### *Authenticité des documents et instructions*

14. Ne pas signer ou permettre sciemment à quelqu'un d'autre de signer pour, représenter ou autoriser une transaction au nom de toute autre personne, même avec le consentement de cette personne, sauf si cette autorisation est délivrée par le biais d'une procuration valide ou d'une autre autorisation permise du client.
15. Ne pas signer comme témoin, ou permettre sciemment à une autre personne de signer comme témoin, sauf si le conseiller ou une autre personne est physiquement présent au moment de la signature du document et a confirmé l'identité de la personne signant le document.
16. Ne pas demander à un client de signer un formulaire vierge. Les conseillers doivent toujours s'assurer que toutes les parties importantes des formulaires et des candidatures sont complétées avant de les présenter au client pour signature.
17. Ne pas traiter ou soumettre à l'entreprise sous le nom du conseiller, une affaire qui a réellement été vendue ou a fait l'objet d'une transaction par une personne autre que ce conseiller, que cette personne a ou non une licence ou est un conseiller de l'entreprise. Cette activité est appelée « façade ».
18. Ne pas offrir ou fournir de rabais ou d'incitations pour assurer, lorsque la loi l'interdit. Ceci comprend la suppression des frais ou la restitution de frais si une vente est réalisée.
19. Ne pas faire d'incitation à la reprise d'assurance, c'est-à-dire l'acte contraire à l'éthique de persuader un titulaire de police à abandonner une police uniquement dans le but de vendre une autre police, sans égard pour les possibles inconvénients pour le client.
20. Ne pas purifier les comptes des clients en apportant des changements excessifs ou non nécessaires aux contrats d'assurance ou d'investissement, générant des commissions, mais ne représentant aucun avantage perceptible pour le client.
21. Ne pas effectuer d'accord de règlement d'assurance viatique. Qualified Financial Services n'est pas favorable aux règlements d'assurance viatique.
22. Ne pas lier l'achat d'un produit à celui d'un autre produit. Il est interdit d'imposer des conditions aux clients. Cette activité est appelée vente liée.

23. Ne pas inscrire d'informations fausses ou trompeuses sur un formulaire ou une candidature, ni permettre qu'un formulaire soit soumis lorsqu'il sait ou doit savoir qu'il contient des informations fausses ou trompeuses. Par exemple, lorsque les règles de l'entreprise permettent aux conseillers de vérifier les instructions du client par d'autres moyens qu'une visite personnelle, le conseiller doit inscrire la date et le moment réel du contact.
24. Ne pas soumettre une transaction sauf s'il a fait un effort raisonnable et assidu pour s'assurer que le client comprend la nature et l'objectif de la transaction recommandée, y compris les prestations, risques, coûts, charges et restrictions associés et que le client a explicitement autorisé la transaction. La documentation supplémentaire doit être conservée dans le dossier du client.

#### **EFFET DU NON-RESPECT DE CE CODE**

Afin de protéger sa réputation, celle de ses conseillers, et l'intérêt du public, l'entreprise prendra les mesures adaptées contre tout conseiller ayant été reconnu coupable d'avoir violé ce code. Ceci peut comprendre le fait de remplir un rapport d'inadéquation avec les organismes du secteur ou les organismes de réglementation, la résiliation du contrat avec ou sans dossier, le dépôt de plainte auprès de la police, ou des poursuites contre les conseillers incriminés si l'entreprise a subi des pertes dues au conseiller ou auxquelles celui-ci a contribué.