

Dossier conformité pour les représentants

Revisé le: 26 janvier 2021

Table des matières

Contenu

[Obligations du représentant autonome et/ou cabinet face au client 3](#_Toc16604630)

[**ANALYSE DES BESOINS** 3](#_Toc16604631)

[**IMPORTANT** 4](#_Toc16604632)

[**ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU CLIENT** 4](#_Toc16604633)

[**DOSSIERS CLIENTS ET CONSERVATION DES DOCUMENTS** 5](#_Toc16604634)

[Éléments à verser au dossier 6](#_Toc16604635)

[Élément à ne pas verser au dossier 7](#_Toc16604636)

[**GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT** 8](#_Toc16604637)

[Obligations, mesures et politiques d’un représentant autonome et/ou cabinet 9](#_Toc16604638)

[**REGISTRES DES COMMISSIONS** 9](#_Toc16604639)

[**POLITIQUES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÉGLEMENTS DE DIFFÉRENTS** 9](#_Toc16604640)

[**PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES** 9](#_Toc16604641)

[**PROGRAMME DE CONFORMITÉ** 9](#_Toc16604642)

[**LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE FONDS ET LE FINANCEMENT D’ ACTIVITÉS TERRORISTES** 10](#_Toc16604643)

[**PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET VOS AFFAIRES** 10](#_Toc16604644)

[**TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS (CCRRA)** 11](#_Toc16604645)

# Obligations du représentant autonome et/ou cabinet face au client

*Vous trouverez, sous cette section, des outils et des conseils pratiques afin de bien respecter les normes de conformité en assurance en ce qui concerne vos* *actions avec les clients*

## **ANALYSE DES BESOINS**

Pour pouvoir bien conseiller votre client sur des produits qui lui conviennent, il faut d’abord vous assurer d’avoir en mains toutes les informations nécessaires. Assurez-vous d’avoir une connaissance complète des faits avant de faire une recommandation à un client. Avant toute chose, vous devez connaître la personne qui est devant vous, ses objectifs, ses besoins, sa situation familiale, etc.

Vous devez prendre les moyens nécessaires pour obtenir tous les renseignements sur la situation financière et personnelle de chaque client actuel ou éventuel. Le choix d’un produit spécifique doit se faire selon des critères justes et équilibrés.

**Les renseignements nécessaires à l’analyse de besoin :**

Les besoins d’assurance du client;

Les polices et les contrats qu’il détient déjà et de leurs caractéristiques; Les assureurs qui les ont émis;

Les objectifs de placement du client (incluant son horizon de placement); Sa tolérance aux risques;

Son niveau de connaissances financières;

Tout autre renseignement nécessaire à la compréhension de sa situation et de ses besoins, par exemple:

* son revenu;
* son bilan financier;
* le nombre de personnes à charge;
* ses obligations personnelles et familiales.

Nous vous recommandons fortement l’emploi des logiciels des diverses compagnies d’assurance ainsi que des autres outils pour faciliter l’analyse des besoins d’un client actuel ou éventuel relativement aux produits et services que vous offrez.

**Exemple :** Pour la vente de fonds distincts vous pouvez utiliser le document de la *Canada-Vie*. Nous vous suggérons l’emploi d’un outil de répartition de l’actif, comme le Logiciel de répartition de l’actif – *Canada-Vie* pour déterminer la répartition de l’actif convenant à vos clients actuels et éventuels, selon leurs profils de risque et les renseignements importants fournis par le Logiciel de répartition de l’actif – *Canada-Vie* à l’égard des fonds recommandés.

Vous devez vous assurer que les résultats de l’analyse des besoins sont clairement documentés et que le tout est conservé dans le dossier du client.

**Que faire en cas de refus du client?**

Il arrive parfois qu’un client soit réticent à fournir les renseignements sur sa situation personnelle et financière ou encore qu’il n’en voie pas l’utilité, selon le type de besoins à couvrir.

Il faut savoir que **vous ne pouvez pas être relevé de votre obligation d’effectuer l’analyse de besoin, et ce, même avec l’accord écrit de votre client**. Vos obligations en cette matière sont impératives et vous devez vous y soumettre.

Si vous n’avez pas de version personnalisée d’une analyse de besoin financier, nous vous suggérons d’imprimer notre esquisse financière qui se trouve ci-dessous :

 [Téléc harger l’esquis se financ ière](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Esquisse%20Financiere.pdf)

## **IMPORTANT**

À compter du 1er juillet 2018, l’ACCAP exigera que les conseillers documentent bien les discussions tenues avec leurs clients afin de pouvoir montrer comment ils ont évalué leurs besoins. Une lettre explicative, que le conseiller envoie au client, aide ce dernier à comprendre pourquoi le produit recommandé/souscrit lui convient.

Les conseillers peuvent établir une relation de confiance avec leurs clients, tout en se protégeant, ainsi que leur entreprise, grâce à cette lettre simple et facile à comprendre, envoyée par la poste ou par courriel, qui constitue un élément important de la documentation sur la pertinence des ventes. Cette exigence fournit une explication écrite, aussi bien pour le conseiller que pour le client, du produit qu’a recommandé un conseiller – elle aide les clients à confirmer qu’ils comprennent bien le produit souscrit, son objectif et la façon dont il répond à leurs besoins.

[**Exemples de lettres : Lettre explicative**](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/ins%20cmpl%20whyletterlifeinsf.docx)*(référence* [*Manulife.ca*](https://repsource.manulife.com/ds001ap/wps/myportal/Repsource/Administration/GroupBenefits/Compliance/%21ut/p/z1/pZJPc4IwEMW_iheOzC4QJT1Sa7GCFx3_kAsTINh0JGCC2n77RqeXHtTOdG-7b38vybwAgy0wxU9yx3vZKr63fcZG-cybk2kUY4qvKWKURoth_DJGQkawubdA0yGwf_C49n_zNEwCK4-SdbKYe5MJecAj-RuPNyrCR_wasvgZsnf2do6j-7e5PJfdP2xZa8isR3jTI_Fgc5LiDCvV6sYmtAQGrCtlBRlSpKTwApcGgrvED0OXB0Htchr6FCu_eCIBTBFmj0KxqcuPw4FFwMpW9eKzh60WnWmPuhRG9uI6VX1eawcv_eBn4CCvGqmk6fX1Bzm40-2xGxRCiVr2xsGybbq95KoUl92TNK0eaPHjbGWr5lePXAlRmYIbUUHXrGypLzceF3Ruom_fPZpJ/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)*)*

Pour de plus amples informations concernant des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients, veuillez consulter le [document de référence « **L'APPROCHE DE L'INDUSTRIE** »](https://www.bmo.com/advisor/PDFs/des-pratiques-commerciales-axces-sur-les-besoins-des-clients-lapproche.pdf)

## **ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU CLIENT**

Vous devez remettre au client les documents d’analyse que vous avez utilisés pour vos recommandations. Afin de démontrer que les documents furent remis, nous vous proposons d’imprimer notre accusé de réception qui se trouve ci-dessous :

 [Téléc harger l’acc us é de réc epti on](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/accreception.pdf)

## **DOSSIERS CLIENTS ET CONSERVATION DES DOCUMENTS**

De sorte à respecter les exigences visant la constitution et la tenue d’un dossier complet sur le client, vous devez vous conformer aux lignes directrices suivantes :

1. Obtenir l’autorisation du client afin de recueillir, d’utiliser, de divulguer et conserver les renseignements personnels le concernant.
2. Recueillez et conservez uniquement les renseignements requis dans l’exercice de vos fonctions, soit ceux qui servent à déterminer les besoins de votre client, à lui recommander les produits adéquats et à lui fournir un service continu. Vous êtes personnellement responsable des renseignements versés aux dossiers. Ne conservez aucun renseignement non nécessaire pour accomplir les tâches précitées.
3. Recueillez les données sur le client auprès du client lui-même et abstenez-vous de les divulguer à des tiers si vous n’avez pas obtenu l’autorisation du client au préalable.
4. Conservez les dossiers des clients en lieu sûr et assurez la confidentialité des renseignements. Ne laissez pas de données personnelles sur les clients à la vue d’autres personnes. Utilisez une déchiqueteuse lorsque vous vous départissiez de documents faisant état de renseignements personnels sur les clients.
5. Les lois sur la protection de renseignements personnels accordent aux clients certains droits d’accès à leurs dossiers. Conservez uniquement dans vos dossiers les données pertinentes requises dans le cadre de vos relations d’affaires avec les clients.

**IMPORTANT**

**Autorisation du client**

Nous vous recommandons de conserver uniquement dans vos dossiers les renseignements relatifs à la vente de produits de sécurité financière et de placement. Si vous croyez avoir besoin de renseignements ou de documents supplémentaires, nous vous recommandons de respecter les lignes directrices suivantes :

1. Votre client devrait signer, à l’endroit prévu à cet effet, [l’Autorisation](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Autorisation%20dossier%20client.pdf) par laquelle vous aurez la permission de conserver les documents en question.
2. Vous êtes uniquement responsable de la garde en lieu sûr de ces documents, de la protection de la confidentialité et de leur réacheminement aux clients.

### Éléments à verser au dossier

Le dossier du client devrait comporter les renseignements suivants :

* Consentement requis du client sur ses renseignements confidentiels ([Exemple](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Engagement%20protection%20des%20renseignements%20personnels.pdf))
	+ Communication de renseignements concernant les conseillers, signée par le client
	+ Enquête factuelle (y compris le nom du client, sa date de naissance, son adresse, ses numéros de téléphone et de télécopieur et son adresse électronique\*)
	+ Analyse des besoins financiers ou à la retraite, objectifs du client, buts et priorités
	+ Propositions et recommendations
	+ Documentation lorsque le client décide de ne pas suivre les recommandations
	+ Évaluation du risque de placement (profil d’investisseur)
	+ Exemples d'assurance-vie en vigueur ayant fait l'objet de discussions ou de révisions avec le client, les notes supplémentaires ou commentaires étant annexés à l'exemple
	+ Matériel de vente ou exemples de produits utilisés lors des présentations
	+ Copie du formulaire rempli au moment du remplacement de la police d’assurance
	+ Copies des propositions de produits d'épargne, de placement et de revenu de retraite, le cas échéant
	+ Date de signature de la proposition ou de la demande de service, mode(s) et date(s) de paiement du produit vendu ou du service rendu\*
	+ Exemple de police en vigueur à la délivrance accompagnée de l’accusé de réception de police signé par le client
	+ Copies des formulaires de transactions subséquentes
	+ Autorisation d’opérations limitée et FATM (Formulaire d'autorisation de transactions multiples)
	+ Formules relatives à diverses transactions ou demandes (p. ex., demandes relatives à l'utilisation des fonds, demandes visant des participations ou des prêts, formule de congé de prime, demandes de service à la clientèle)
	+ Copie de la correspondance (du conseiller, du client ou du siège social), y compris les messages électroniques, les lettres et les télécopies
	+ Résumé des discussions ou des entretiens avec le client
	+ Registre des conversations téléphoniques, avec mention de la date et de la nature de l'appel, et des tentatives infructueuses pour joindre le client, permettant de vérifier les démarches entreprises pour fournir un service adéquat
	+ Documentation sur les préoccupations et les plaintes des clients
	+ Dossiers collectifs : nom du preneur, de la personne-ressource chez le preneur, soumissions et appels d’offres**\***
	+ Dossiers de planification financière (Pl. fin.) : Mandat et rapport du planificateur financier**\***
* *Une exigence au Québec uniquement*

Références

[Modèle combiné d’énoncé de confidentialité et de consentement](https://www.empire.ca/docs/pdf/Privacy-Statement-and-Consent-FR-web.doc) [[1]](#footnote-1)

### Élément à ne pas verser au dossier

Les renseignements et les documents qui ne sont pas nécessaires dans le cadre de l’exercice de vos fonctions en tant que conseiller en sécurité financière ne doivent pas être versés dans les dossiers des clients.

Parmi les renseignements à ne pas inclure, on compte notamment les suivants, sans en exclure d’autres :

* + Exemplaires de propositions d’assurance-vie (la totalité ou une partie) comportant des données médicales ou sur le mode de vie
	+ L’original de la/des police(s) d’assurance
	+ Testaments
	+ Procurations
	+ Certificats de mariage
	+ Déclarations de revenus ou avis de cotisations
	+ Documents de prêts hypothécaires ou titres de propriété

Cette liste vous permettra de vérifier si tous les éléments nécessaires sont présents dans votre dossier client (au Québec) : [Liste de contrôle du dossier client - Québec](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/S1_241775FR.pdf)

## **GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT**

**Priorité des intérêts du client**

Vous devez toujours agir dans le meilleur intérêt du client lorsque vous fournissez un conseil. Cela signifie qu’il vous faut faire passer les intérêts du client avant vos propres intérêts, qu’ils soient directs ou indirects. Il y a « conflit d’intérêts » lorsque vos faits et gestes ou vos intérêts personnels interfèrent, ou peuvent raisonnablement laisser croire qu’ils interfèrent, de quelque manière que ce soit, avec votre capacité à agir strictement en fonction des intérêts du client.

Une situation conflictuelle peut survenir si vous prenez des mesures ou avez des intérêts qui sont susceptibles de vous rendre difficile la tâche de choisir ou de recommander efficacement les produits qui conviennent le mieux au client.

Un conflit peut également se produire si des activités externes nuisent ou semblent nuire à votre jugement alors que votre devoir est d’agir dans le meilleur intérêt du client.

**Signalement de conflits d’intérêts réels ou potentiels**

Vous êtes tenu de divulguer par écrit à vos clients des renseignements sur vos antécédents et votre entreprise de même que sur votre mode de rémunération, et ce, afin d’exposer au grand jour tout conflit d’intérêts réel ou potentiel.

Vous devez en outre vous conformer à toute exigence de la législation ou de l’industrie applicable à cet égard, y compris la divulgation par écrit au client actuel ou éventuel de tout conflit d’intérêts réel ou potentiel lié à une transaction donnée ou à une recommandation que vous lui faites. Ces renseignements permettent aux clients de mesurer l’objectivité de vos conseils. Le fait de vous conformer en tout point aux exigences en matière de divulgation contribue à rehausser la confiance du client envers vous, envers nos produits et envers notre industrie

**Types de renseignements devant être communiqués**

Préalablement à toute transaction de vente, vous êtes tenu de communiquer par écrit à votre client les cinq types de renseignements suivants :

* Les sociétés offrant des services financiers que vous représentez ;
* La nature des liens qui existent entre vous et la compagnie d’assurance ;
* La méthode et la source de votre rémunération ;
* Votre admissibilité à une rémunération supplémentaire, en argent ou de type non pécuniaire ;
* Les conflits potentiels entre vos intérêts et ceux du client.

**Lettre de divulgation de renseignements au client**

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, la façon dont celui-ci répond à ses besoins, la société offrant le produit, le conseiller et les liens d’affaires de ce dernier. Le document[[2]](#footnote-2) suivant porte sur les renseignements concernant le conseiller qui doivent être fournis par écrit au client préalablement à la transaction de vente...

 [Communication De Renseignements Concernant Les Conseillers](https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/page/02ACBC059E190E958525784F0051EF3B/%24file/Advisor%20Disclosure%20ref%20doc%20FR.pdf)

Nous vous suggérons d’imprimer l’un des modèles de lettres qui se trouvent ci-dessous :

* [Modèle de divulgation – Conseiller](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Communication_volontaire_de_renseignements.docx)
* [Avis de divulgation](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Divulgation_27052019.pdf)

# Obligations, mesures et politiques d’un représentant autonome et/ou cabinet

*Vous trouverez, sous cette section, des outils et des conseils pratiques afin de bien respecter les normes de conformité en assurance en ce qui concerne les* *obligations d’un représentant autonome et/ou cabinet.*

## **REGISTRES DES COMMISSIONS**

Le registre des commissions contient les renseignements suivants :

* Le détail de chaque commission ;
* Le numéro du contrat ou le nom du client ;
* Le nom du client, de l’assureur ou de toute autre personne qui a versé une commission au cabinet, à la société ou au représentant autonome ;
* Le relevé relatif à chaque commission ;
* Le détail de tout partage de commission.

Sous votre profil dans Centralize, dans la section « production », vous y trouverez presque toutes ces informations donc vous n’avez pas besoin de créer un registre de commissions. L’information est déjà compilée pour vous. Par contre, à noter que le relevé de commission relatif à chaque commission est disponible sur le site web des assureurs.

## **POLITIQUES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÉGLEMENTS DE DIFFÉRENTS**

Tous les cabinets, sociétés et représentants autonomes doivent se doter d’une politique de traitement des plaintes et tenir un dossier pour chaque plainte reçue.

Nous vous suggérons d’imprimer la politique de traitement des plaintes qui se trouve ci-dessous : [Téléchargement Politique de traitement des plaintes](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/politique_plainte.pdf)

## **PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES**

Tous les cabinets, sociétés et représentants autonomes doivent se doter d’un plan de continuité des affaires. Nous vous suggérons d’imprimer le plan de continuité des affaires qui se trouve ci-dessous : [Téléchargement Plan de continuité des affaires](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/plan_continuite.pdf)

## **PROGRAMME DE CONFORMITÉ**

La **«** [*Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*](http://laws.justice.gc.ca/fra/P-24.501/index.html)**»** exige que les cabinets, les sociétés autonomes et les représentants autonomes se dotent d’une politique de conformité

Nous vous suggérons d’imprimer le programme de conformité qui se trouve ci-dessous :

[Télécharger le programme de conformité - Conseiller](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/CL%20advisorprivacyprogramQC%20S1%20294874%20Fr.doc)

 [Télécharger le programme de conformité - Cabinet](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/CL%20advisorprivacyprogram%20S1_294876%20Fr.doc)

## **LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE FONDS ET LE FINANCEMENT D’ ACTIVITÉS TERRORISTES**

**Qu'est-ce que le blanchiment d’argent ?**

Les infractions désignées comprennent le trafic de stupéfiants communément associé au blanchiment d'argent, mais elles comprennent mais n’est pas limité aux actes suivants :

* Corruption d'auxiliaires de justice
* Exploitation d'une maison de jeux et paris
* Pornographie enfantine
* Participation à des paris et des paris collectifs, prise de paris
* Abus de confiance de la part d'un fonctionnaire
* Contrefaçon
* Meurtre
* Exploitation d'une maison de débauche commune pour la prostitution juvénile
* Vol qualifié
* Commissions occultes
* Vol
* Manipulation frauduleuse d'opérations boursière
* Extorsion
* Fraude à l'égard de l'État
* Possession ou mise en circulation de monnaie contrefaite
* Corruption de mœurs
* Fraude
* Évasion fiscale

Vous devez vous familiariser avec les exigences découlant de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes et du Code criminel et vous y conformer. En vertu de cette législation, toute personne, y compris les conseillers en sécurité financière et représentants en épargne collective, qui effectue des transactions avec les clients doit :

* Déclarer toute opération douteuse ou tentative d’opération douteuse au Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et s’il y a lieu, à la GRC et au SCRS, que l’opération soit liée au blanchiment de fonds, au financement d’activités terroristes ou à l’évasion fiscale;

o [Formulaire d’Aperçu des indicateurs d’opérations douteuses](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Apercu%20des%20indicateurs%20operations%20douteuses.pdf)

* Soumettre une Déclaration de biens appartenant à un groupe de terroristes au CANAFE, si la personne effectuant la transaction a en sa possession ou sous son contrôle des biens réputés appartenir à un groupe terroriste ou être contrôlés au nom d’un groupe terroriste.

En vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, vous êtes également tenu d’établir par écrit un programme de conformité pour vous même et pour toute personne que vous employez.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Web de CANAFE :

Votre obligation de déclarer toute opération suspecte

* [Formulaire de déclaration d’opérations douteuses](https://www.fintrac-canafe.gc.ca/reporting-declaration/form/STR-2008-fra.pdf)

La manière de remplir une déclaration dans le site Web de CANAFE :

* <http://www.canafe-fintrac.gc.ca/guidance-directives/transaction-operation/1-fra.asp>

Télécharger le Modèle de programme de conformité visant la lutte contre le blanchiment d'argent

[Exemple](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/AML_JN2020_Fr.docx)

## **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET VOS AFFAIRES**

Les propriétaires de police nous confient des renseignements personnels qui sont essentiels pour nos affaires, et la protection de ces renseignements est donc cruciale afin de maintenir une relation de confiance.

Vous trouverez la procédure et les lignes directrices dans le document ci-dessous

1. [Télécharger le Modèle de programme de conformité visant la protection des renseignements personnels](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/CL%20advisorprivacyprogramQC%20S1%20294874%20Fr.doc)
2. [ÉCHANTILLON - Politique sur la confidentialité interne](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Privacy_Samples_-_FR.docx)
3. [Modèle de procédure en cas de brèche dans la protection des renseignements personnels](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Privacy-Breach-Procedure-Template-FR-web.doc)

## **TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS (CCRRA)**

Ce guide présente le vision des membres du conseil canadien des responsables de la réglementation d’assurance (le «CCRRA») et des organismes canadiens de réglementation en assurance («OSRA»), notamment leurs attentes concernant la conduite des activités d’assurance et le traitement équitable des clients.

Nous vous suggérons d’imprimer le guide qui se trouve ci-dessous :

[Directive Conduite Des Activités D’assurance Et Traitement Équitable Des Clients](https://docs.peakgroup.com/News_letter/Assurance/documents%20de%20conformite/Fair_treatment_French_CCIR.pdf)

1. Référence [section« Conformité » du site Web de l’Empire Vie](https://www.empire.ca/fr/advisor/support/compliance) [↑](#footnote-ref-1)
2. Référence site de l’ACCAP [↑](#footnote-ref-2)