



Juin 2017

Document de référence
COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES
CONSEILLERS – PRATIQUES EXEMPLAIRES

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2017

Document de référence

Communication de renseignements concernant les conseillers – Pratiques exemplaires

Communication de renseignements concernant les conseillers – Pratiques exemplaires

Lorsqu'un consommateur envisage de souscrire un produit d'assurance vie ou d'assurance maladie, il est important qu'il possède 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 présent module de formation porte sur les renseignements concernant le conseiller qui doivent être fournis par écrit au client préalablement à la transaction de vente. 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 à sa situation, à condition de continuer de satisfaire aux exigences minimales.

Indépendamment des renseignements communiqués et de la façon dont ils le sont, les conseillers doivent conserver dans les dossiers de leurs clients les pièces prouvant qu'ils ont bien communiqué les renseignements voulus.

Les pratiques proposées relativement à la communication de renseignements concernant les conseillers vont dans le sens des principes de gestion des conflits d'intérêts adoptés par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).

Communication de renseignements concernant les conseillers – Pratiques exemplaires

Nota

- 1. Pour donner droit à des unités de formation continue, la séance doit être présentée par un formateur reconnu.*
- 2. La séance peut être offerte par plusieurs formateurs. Vous pouvez obtenir des unités de formation continue une fois seulement pour cette séance.*



Pratiques commerciales fondées sur les besoins pour un système axé sur le client

Le maintien d'une solide approche client et l'établissement de processus et de procédures aptes à protéger les clients sont depuis longtemps les piliers de la législation sur les assurances, de la réglementation du marché, et de l'industrie des assurances vie et maladie au Canada.

Les Principes de base d'assurance, établis récemment par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), reposent sur ces mêmes valeurs.

Pratiques commerciales fondées sur les besoins pour un système axé sur le client

Fournir par écrit des renseignements pertinents sur vous-même et vos affaires dès le premier contact est un élément essentiel du traitement équitable des clients.

Communiquer aux clients des renseignements clairs avant, pendant et après la vente réduit le risque que le produit fourni ne réponde pas à leurs besoins, et aide les conseillers à gérer les attentes des clients et à résoudre les plaintes et les différends de manière équitable.

Messages clés

- La vente fondée sur les besoins s'inscrit dans une approche de distribution axée sur le client. Il s'agit d'une attente de l'industrie et des autorités de réglementation, voire d'une exigence dans certains territoires de compétence.
- La vente axée sur les besoins comporte une analyse des besoins et la remise d'une lettre explicative à chaque vente.
- Les assureurs et les AG devraient traiter de ces pratiques dans leurs programmes de formation.
- D'ici un an, l'analyse des besoins et la lettre explicative feront partie des vérifications des assureurs.

Révisions

Actualisation du document de référence de l'ACCAP intitulé « Communication de renseignements concernant les conseillers »

- Révision de la description des éléments à communiquer
- Simplification des libellés types

But et objectifs de la communication de renseignements

But

- Les clients doivent connaître les conflits d'intérêts potentiels pour être à même d'évaluer l'objectivité et l'exactitude des conseils qui leur sont donnés.

Objectifs

- Fournir des renseignements sur le conseiller et les entreprises qu'il représente
- Informer les clients par écrit des conflits d'intérêts réels et potentiels
- Vendre des produits axés sur les besoins des clients

Quels renseignements communiquer?

Renseignements à fournir aux clients par écrit avant de conclure la vente :

1. Permis et territoires de compétence où exercent les conseillers
2. Toutes les entreprises pour qui les conseillers vendent des produits d'assurance ou autres comme les fonds communs de placement
3. Nature des liens avec la ou les entreprises représentées
4. Rémunération

[suite à la prochaine diapositive]

Quels renseignements communiquer?

5. Rémunération supplémentaire (pécuniaire ou autre, comme des incitatifs sous forme de voyages) qui peut être fonction du volume d'affaires placées sur une période donnée
6. Conflits d'intérêts : Tout ce qui peut influencer sur l'impartialité des conseillers ou donner l'impression de ne pas agir dans l'intérêt du client
7. Droit du client de demander des renseignements supplémentaires

Envisager de faire signer la déclaration par l'agent et le client, et de conserver la copie signée dans le dossier du client

Élément à communiquer :

Permis et territoires de compétence

Facteurs à considérer :

- permis détenu(s)
- l'entreprise servant d'intermédiaire dans la distribution
- **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]**

Libellé type :

- *Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]*
- *Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :*
- *En ce qui concerne le placement de produits d'assurance, je travaille pour le compte de <entreprise de distribution>. Pour ce qui est du placement de <autres produits>, je travaille pour <entreprise de distribution>.*

Élément à communiquer :

Sociétés représentées

Les conseillers doivent communiquer :

- le nom des sociétés qu'ils représentent [Ontario et Québec : le nom de toutes les sociétés; ailleurs : le nom des principales sociétés représentées]
- la dénomination sociale au complet des institutions financières (assureurs ou banques) pour qui ils vendent des produits
- tout lien d'exclusivité avec une société donnée pour la vente de ses produits, ou avec une société donnée et certaines autres

Élément à communiquer : Intérêt détenu



Communiquer :

- tout intérêt de plus de 10 % que détient l'agence dans un assureur ou une entreprise de services financiers
- tout intérêt que détient un assureur dans l'agence
- tout autre lien d'affaires entre l'assureur et le conseiller pouvant être source de conflit d'intérêts

Élément à communiquer : Rémunération

Les conseillers doivent dire comment ils sont rémunérés, et préciser notamment :

- le mode de rémunération : salaire / commissions
- les commissions de renouvellement / d'encaissement touchées
- qui les rémunère pour les produits vie vendus [p. ex., le fabricant du produit]

Élément actualisé : Rémunération supplémentaire

Les conseillers devraient dire s'ils ont droit à des :

- congrès [formation comprise]
- Incitatifs sous forme de voyages
- bonis
- cadeaux/récompenses

Élément à communiquer :

Conflits d'intérêts

- La nécessité de divulguer les conflits d'intérêts réels ou perçus s'applique de façon permanente
- Autres activités / postes
- Propriétaire d'autres entreprises
- Prêts consentis par un assureur
- Débits de commissions, s'ils peuvent être perçus comme un conflit d'intérêts
- Autres conflits d'intérêts perçus : procurations, prêts consentis par les clients, être l'exécuteur testamentaire d'un client

Élément à communiquer : Droit de demander des renseignements supplémentaires

Rappeler aux clients qu'ils ont le droit de demander de plus amples renseignements sur :

- les qualifications du conseiller
- les liens d'affaires du conseiller

Libellé type :

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE CONSEILLER

MODÈLE DE DÉCLARATION N° 1

Agents indépendants – Options de libellés relatifs à l'exercice au Québec et en Ontario, aux conflits d'intérêts et à la propriété

<Date>

Permis et territoires de compétence

Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]

Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :

En ce qui concerne le placement de produits d'assurance, je travaille pour le compte de <cabinet>. Pour ce qui est du placement de <autres produits>, je travaille pour <cabinet>.

Sociétés que je représente

Je représente plusieurs assureurs, mais je place la majorité des contrats auprès des sociétés :
<liste de sociétés>

[Ontario et Québec – S'il faut énumérer toutes les sociétés et qu'il y en a un grand nombre, joindre la liste de sociétés à la lettre.]

Vous trouverez ci-jointe la liste complète des sociétés que je représente.

Liens avec la (les) société(s) que je représente

[Aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre]

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mon entreprise. Je ne possède d'intérêt substantiel dans aucun assureur.

[L'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre]

<Assureur> détient un intérêt substantiel dans mon entreprise.

Je détiens un intérêt substantiel dans <assureur>.

Rémunération

Je touche une commission sur les polices que je fais souscrire, et peux en outre recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) sur les polices qui restent en vigueur. Des commissions sont payées par la société qui offre le produit que vous avez souscrit.

Si mes ventes atteignaient un certain niveau, je pourrais être admissible à une rémunération supplémentaire (p. ex., des bonis et d'autres avantages, comme la participation à des congrès).

Conflit d'intérêts

[Absence de conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je confirme ne pas avoir de conflit d'intérêts. Si je me rends compte d'un conflit d'intérêts potentiel, je vous le dirai.

[Existence d'un conflit d'intérêts concernant une autre activité]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. 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 mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

[Autre conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. La situation suivante peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.

Attestation du client

Je, _____, déclare avoir reçu et examiné le présent document. Je comprends tout conflit d'intérêts existant ou éventuel qui y est indiqué. Je souhaite continuer à travailler avec le conseiller.

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE CONSEILLER

MODÈLE DE DÉCLARATION N° 2

Agents de carrière – Options de libellés relatifs aux produits d'autres sociétés, à l'exercice au Québec et en Ontario, aux conflits d'intérêts et à la propriété

<Date>

Permis et territoires de compétence

Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie <nom de la ou des provinces>. [Au Québec, fournir une liste par catégorie de permis.]

Je détiens également un permis d'exercice dans les domaines suivants :

Sociétés que je représente

J'ai une relation exclusive avec <société> et j'offre la gamme complète de produits d'assurance et de placement de cette société.

[Options de libellés pour les produits d'autres sociétés]

Je suis également autorisé à offrir des produits de :

<liste de sociétés>

[Ontario et Québec – S'il faut énumérer toutes les sociétés et qu'il y en a un grand nombre, joindre la liste de sociétés à la lettre.]

Vous trouverez ci-jointe la liste complète des sociétés que je représente.

Liens avec la (les) société(s) que je représente

[Aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre]

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mon entreprise. Je ne possède d'intérêt substantiel dans aucun assureur.

[L'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre]

<Assureur> détient un intérêt substantiel dans mon entreprise.

Je détiens un intérêt substantiel dans <assureur>.

Rémunération

Je touche une commission sur les polices que je fais souscrire, et peux en outre recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) sur les polices qui restent en vigueur. Des commissions sont payées par la société qui offre le produit que vous avez souscrit.

Si mes ventes atteignaient un certain niveau, je pourrais être admissible à une rémunération supplémentaire (p. ex., des bonis et d'autres avantages, comme la participation à des congrès).

Conflit d'intérêts

[Absence de conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je confirme ne pas avoir de conflit d'intérêts. Si je me rends compte d'un conflit d'intérêts potentiel, je vous le dirai.

[Existence d'un conflit d'intérêts concernant une autre activité]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. 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 mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

[Autre conflit d'intérêts]

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. La situation suivante peut être perçue comme pouvant entraîner un conflit d'intérêts. Toutefois, je confirme que mes recommandations se fonderont sur mon évaluation de vos besoins.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur mes liens d'affaires, veuillez me contacter. Je me ferai un plaisir de vous prêter assistance.

Attestation du client

Je, _____, déclare avoir reçu et examiné le présent document. Je comprends tout conflit d'intérêts existant ou éventuel qui y est indiqué. Je souhaite continuer à travailler avec le conseiller.

Pour de plus amples renseignements

Rendez-vous sur le site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes :

<https://www.accap.ca>

Consultez le document de référence « Communication de renseignements concernant les conseillers » à l'adresse suivante :

<https://www.clhia.ca/CRC>

ANNEXE 1

Quiz

1. Le client a le droit de demander à son conseiller des renseignements sur ce qui atteste de sa compétence pour fournir des conseils. Par exemple, un client peut vous demander quel permis vous détenez.
 - a. **Vrai**
 - b. Faux

2. Quels éléments parmi les suivants font partie d'une vente adaptée aux besoins?
 - a. Établissement des attentes du client
 - b. Information fournie
 - c. Collecte de renseignements
 - d. Évaluation des besoins
 - e. Conseils et recommandations
 - f. Lettre explicative
 - g. **Tout ce qui précède**

3. La déclaration du conseiller doit-elle être signée et, dans l'affirmative, par qui?
 - a. Non, elle n'a pas besoin d'être signée
 - b. Oui, par le client seulement
 - c. Oui, par le conseiller seulement
 - d. **Oui, par le conseiller et le client**

4. Lorsque vous donnez des renseignements sur votre rémunération, vous devriez déclarer :
 - a. **Le mode de rémunération, les commissions de renouvellement / d'encaissement touchées, et qui vous rémunère pour les produits vie vendus**
 - b. Le mode de rémunération, les commissions de renouvellement / d'encaissement touchées, et la somme que vous toucherez pour la vente
 - c. Le mode de rémunération, le taux de commission, et la rémunération que vous avez touchée l'année précédente
 - d. Le mode de rémunération, les commissions de renouvellement / d'encaissement touchées, et les dettes que vous avez

5. Combien d'éléments l'industrie recommande-t-elle de communiquer à propos des conseillers?
 - a. 5
 - b. 10
 - c. 8
 - d. **7**

6. Quel(s) élément(s) parmi les suivants devriez-vous inclure dans votre déclaration?
 - a. Permis et territoires de compétence où vous exercez
 - b. Liste des sociétés que vous représentez
 - c. Description des liens avec les sociétés que vous représentez
 - d. Tout ce qui pourrait être perçu comme un conflit d'intérêts
 - e. **Tout ce qui précède**

7. Quels intérêt détenu n'a pas à être communiqué au client?
 - a. Tout intérêt de plus de 10 % que détient l'agence dans un assureur ou une entreprise de services financiers
 - b. Tout intérêt que détient un assureur dans l'agence
 - c. Tout autre lien d'affaires entre l'assureur et le conseiller pouvant être source de conflit d'intérêts
 - d. **Une liste des produits d'assurance souscrits par le conseiller**

8. Parmi les choix suivants, qu'est-ce qui constitue un conflit d'intérêts à déclarer?
 - a. Admissibilité à des congrès et à des incitatifs sous forme de voyages
 - b. Possibilité de recevoir des cadeaux et des récompenses en argent de la société représentée
 - c. Mode de rémunération
 - d. Autres activités
 - e. **Tout ce qui précède**

9. Les étapes à suivre. Quelle séquence est incorrecte?
 - a. **Conseils et recommandations / Collecte de renseignements / Analyse des besoins**
 - b. **Analyse des besoins / Collecte de renseignements / Conseils et recommandations**
 - c. Collecte de renseignements / Analyse des besoins / Conseils et recommandations
 - d. **Toutes les séquences qui précèdent sont bonnes**
 - e. **Toutes les séquences qui précèdent sont incorrectes**

10. La déclaration de renseignements concernant le conseiller n'a pas à être expliquée, car il s'agit d'un document simple.
 - a. Vrai
 - b. **Faux** (Pour être utiles, tous les éléments devraient être expliqués au client)