



**Ligne directrice LD11**  
**RELEVÉS ET AVIS REMIS AUX TITULAIRES DE POLICES**

*La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres doivent s'y conformer, compte tenu de leur structure, de leurs produits et de leurs processus opérationnels, canaux de distribution compris. Elles sont priées de l'incorporer à leur programme de conformité.*

**Adoptée en juillet 2003**

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2004

## **1. INTRODUCTION**

Même si les relevés et les avis préparés par les assureurs à l'intention des titulaires de polices ne font pas partie intégrante de la police, ils sont d'une grande utilité pour renseigner ces derniers sur leurs contrats ainsi que sur les caractéristiques et les garanties clés s'y rattachant, de même que sur la façon dont certaines activités (primes, avances sur police, etc.) influent sur leur police. Leur rôle est particulièrement important dans le cas des polices assorties de valeurs pouvant fluctuer ou des produits plus complexes.

## **2. OBJECTIF**

L'objectif de la présente ligne directrice est d'uniformiser la façon dont l'information est présentée dans les relevés et les avis qui sont remis aux titulaires de polices.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité.

## **3. DÉFINITIONS**

Dans la présente ligne directrice, on entend par

« **relevé périodique** » un document remis à intervalles fixes dans le but de faire le point sur la police;

« **relevé ponctuel** » un document remis dans le but de fournir des renseignements en réponse à une demande précise (p. ex., un relevé envoyé à une date autre que celle de l'anniversaire de la police, ou un relevé indiquant la valeur d'un compte ou le solde d'une avance sur police);

« **avis lié à un événement** » un document remis pour confirmer l'exécution d'une opération ou d'un changement spécifiquement demandé ou effectué d'office en application des modalités de la police, et

« **préavis** » un document servant à annoncer au titulaire de police que surviendra bientôt un événement qui l'obligera peut-être à donner des directives ou à prendre des mesures dans un délai précis.

## **4. PORTÉE**

La présente ligne directrice s'applique à toutes les polices individuelles d'assurance vie établies par les sociétés membres, à l'exclusion des rentes immédiates ou différées. Elle vise les communications des assureurs, peu importe leur support (papier, électronique, etc.).

## **5. PRINCIPES GÉNÉRAUX**

- i) Tous les renseignements devraient être présentés et énoncés avec clarté et exactitude, et d'une façon qui permette d'atteindre l'objectif du relevé ou de l'avis.
- ii) L'assureur devrait indiquer au titulaire de police où s'adresser pour obtenir de plus amples renseignements.
- iii) S'il donne accès aux relevés et avis par voie électronique, l'assureur devrait demander aux titulaires de polices s'ils désirent se prévaloir de cette option et obtenir leur consentement. En outre, l'assureur devrait être doté d'un procédé pour rappeler au titulaire de police que des relevés ou avis sont disponibles et lui indiquer comment y accéder.

## **6. MOMENT DE L'ENVOI DES DOCUMENTS**

En ce qui concerne les polices assorties de valeurs pouvant fluctuer d'une année à l'autre (p. ex., valeurs de rachat, participations), il est recommandé de fournir des relevés annuels. Pour ce qui est des polices non assorties de telles valeurs, il pourrait convenir de fournir d'autres relevés en temps opportun (p. ex., un avis de majoration de prime au renouvellement d'une police temporaire 5 ans).

Les relevés annuels devraient être envoyés dans les 60 jours de la date figurant sur lesdits relevés.

Les avis liés à un événement devraient, le cas échéant, être envoyés dans les 60 jours suivant l'événement.

Les préavis devraient, le cas échéant, être envoyés au moins 15 jours avant l'événement en cause.

## **7. INDICATION DES FLUCTUATIONS**

Les relevés périodiques devraient indiquer que certains éléments, comme les taux d'intérêt, le rendement des fonds et les participations, peuvent avoir une incidence sur les diverses valeurs de la police ainsi que sur la durée de la période de paiement des primes.

## **8. TAUX DE RENDEMENT**

Si l'assureur fait figurer le taux de rendement de la police dans le relevé ou l'avis, il devrait déduire tous les frais imputables au compte ou payables par le client, et indiquer la méthode de calcul utilisée.

## **9. LISIBILITÉ**

Afin de faciliter la compréhension du titulaire de police, les relevés et avis devraient répondre à certains critères en matière de lisibilité. Il faudrait par exemple :

- numéroter toutes les pages du document en prenant soin d'en indiquer autant que possible le nombre total (p. ex., « page 3 de 7 »);
- opter pour une mise en page aérée et l'emploi de caractères d'une taille raisonnable.

## **10. EXPOSÉS**

Lorsque des valeurs ou des éléments non garantis sont présentés dans le relevé ou l'avis, la ligne directrice LD6 de l'ACCAP – Exposés en assurance s'applique elle aussi.

## **11. RENSEIGNEMENTS QU'IL EST RECOMMANDÉ DE FAIRE FIGURER DANS LES RELEVÉS ET LES AVIS**

Le tableau qui suit énonce les renseignements qui devraient être fournis dans les relevés et les avis envoyés aux titulaires de polices. Les assureurs sont bien sûr libres de donner de plus amples détails ou d'adapter leurs relevés aux besoins de leurs clients.

## RENSEIGNEMENTS QU'IL EST RECOMMANDÉ DE FAIRE FIGURER DANS LES RELEVÉS ET LES AVIS

<i>Description</i>	<i>Relevés annuels</i>	<i>Relevés ponctuels et avis</i>	<i>Observations</i>
<b>A. Identification</b>			
<b>Objet</b>	◇	◇	Peut être un titre descriptif ou un court texte
Raison sociale de l'assureur	◇	◇	
Numéro de la police	◇	◇	
<b>Nom du ou des titulaires</b>	◇	◇	
<b>Date d'effet du relevé ou de l'avis</b>	◇	◇	
<b>Contact</b>	◇	◇	À qui s'adresser pour obtenir des renseignements supplémentaires
<b>B. Renseignements</b>			
<b>Date d'établissement de la police</b>	◇	*	Date à laquelle la première prime est payable ou à partir de laquelle la date d'anniversaire est établie
<b>Type de produit</b>	◇	*	Peut être un titre descriptif (p. ex., Vie universelle Flex Plus) ou une courte explication
<b>Capital nominal actuel</b>	◇	*	
<b>Capital-décès actuel</b>	◇	*	Montant qui serait payable à la date du relevé
<b>Assuré(s)</b>	◇	*	Nom du ou des assurés, ou indiquer à qui s'adresser pour obtenir des renseignements
<b>Bénéficiaire(s)</b>	◇	*	Nom du ou des bénéficiaires, ou indiquer à qui s'adresser pour obtenir des renseignements
<b>Participations actuelles</b>	•	*	S'il y a lieu
<b>Avenants et garanties supplémentaires</b>	•	*	S'il y a lieu
<b>Opérations au titre de la police</b>	•	*	S'il y a lieu; pendant la période considérée; incluent notamment les primes, le coût de l'assurance (pour les polices VU), les avances sur police
<b>Solde total d'ouverture/de fermeture</b>	•	*	S'il y a lieu, au début et à la fin de la période considérée
<b>Rapprochement avec les valeurs du début</b>	•	*	S'il y a lieu, et tenir compte des majorations d'intérêt
<b>Frais de rachat ou valeurs de rachat</b>	•	*	S'il y a lieu, et mentionner tout rajustement à la valeur de marché qui pourrait s'appliquer
<b>Solde d'une avance sur police</b>	•	*	S'il y a lieu, et indiquer le taux d'intérêt applicable à la date du relevé
<b>Répartition actuelle de la prime/fonds choisis</b>	•	*	S'il y a lieu
<b>Participations</b>	•	*	S'il y a lieu, et indiquer le taux d'intérêt applicable aux participations en dépôt à la date du relevé
<b>Compte de paiement anticipé (polices autres que polices VU) ou compte transitoire/auxiliaire (polices VU)</b>	•	*	S'il y a lieu; donner le solde du compte et indiquer à qui s'adresser pour obtenir des renseignements supplémentaires
<b>Montants imposables</b>	•	*	S'il y a lieu; indiquer l'incidence fiscale éventuelle et à qui s'adresser pour obtenir des renseignements supplémentaires
<b>Indication des fluctuations</b>	•	*	S'il y a lieu

- 
- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>◇ <b>Recommandé pour tous les relevés</b></li><li>• <b>Recommandé, s'il y a lieu</b></li><li>* <b>Tous les renseignements nécessaires pour satisfaire à l'objectif visé du relevé ponctuel ou de l'avis devraient être inclus.</b></li></ul> |
|--|--|
-