



Août 2017

Document de référence
SONDAGE NORMALISÉ DE L'ACCAP POUR L'EXAMEN DES
PRATIQUES DES CONSEILLERS – CANAL DES AGENCES
GÉNÉRALES

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

Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen des pratiques des conseillers – Canal des agences générales

Directives

Introduction

Le *Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen des pratiques des conseillers – Canal des agences générales* (EPC) est un questionnaire modèle ayant pour but d'aider les sociétés dans le cadre de l'évaluation continue de la conformité des conseillers.

Le sondage sera revu et mis à jour au besoin, en fonction des changements dans les pratiques de l'industrie ainsi que des nouvelles exigences légales et interprétations quant à l'applicabilité des exigences existantes.

Utilisation du sondage par l'Assureur

L'Assureur devrait consulter le site Web de l'ACCAP pour vérifier qu'il utilise bien la version à jour du sondage.

Si l'Assureur ne souhaite pas obtenir de réponse à une ou plusieurs des questions, il peut inscrire « s. o. » dans le champ Réponse.

Les questions de la partie 1 ne peuvent être modifiées de quelque façon que ce soit, sauf par l'inscription de « s. o. » dans le champ Réponse.

Si l'Assureur souhaite ajouter des questions, c'est à la partie 2 qu'il doit le faire. En outre, l'Assureur devrait effectuer des contrôles aléatoires des dossiers des conseillers, afin de s'assurer qu'ils renferment toute la documentation voulue en ce qui a trait aux renseignements à communiquer ainsi qu'aux pratiques commerciales axées sur les besoins, y compris la collecte de renseignements, l'analyse écrite des besoins et la lettre explicative.

Utilisation du sondage par le conseiller

On peut répondre à certaines des questions en cochant une case ou en fournissant l'information demandée, mais bon nombre d'entre elles exigent une brève description écrite des politiques et procédures en place ou que des documents soient annexés.

Nous présumons que les conseillers disposent de politiques et de procédures écrites concernant les points dont il est question dans le sondage. Les conseillers devraient annexer les documents pertinents à leurs réponses.

Si le conseiller dispose de politiques et de procédures écrites exhaustives et à jour, il suffira normalement de les annexer et de renvoyer, par une note à côté de chaque question du sondage, à la partie pertinente de ces documents. Si le conseiller n'a pas de politiques et de procédures écrites

ou que celles dont il est doté ne couvrent pas l'aspect dont traite une question, il décrira dans la réponse les pratiques qui s'appliquent.

De manière générale, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. La réponse d'un conseiller à une question donnée sera évaluée compte tenu de l'ensemble des pratiques du conseiller et des attentes de l'Assureur en matière de conformité des pratiques.

Si des lacunes sont repérées, l'on s'attend à ce que l'Assureur et le conseiller collaborent à l'établissement de mesures correctives.

Partie 1

Question	Réponse
1. Nom légal en entier du conseiller.	
2. Dans quels territoires de compétence êtes-vous actuellement autorisé à exercer en assurance? Cocher toutes les réponses pertinentes.	Alberta <input type="checkbox"/> Nunavut <input type="checkbox"/> Colombie-Britannique <input type="checkbox"/> Ontario <input type="checkbox"/> Manitoba <input type="checkbox"/> Î.-P.-É. <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick <input type="checkbox"/> Québec <input type="checkbox"/> T.-N.-L. <input type="checkbox"/> Saskatchewan <input type="checkbox"/> T.N.-O. <input type="checkbox"/> Yukon <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse <input type="checkbox"/>
3. Si à la question précédente vous avez coché l'une ou plusieurs des provinces suivantes : Québec, Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Veuillez confirmer que vous avez complété les heures de formation continue (FC) requises pour le plus récent renouvellement de votre permis.	Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer des copies des unités de FC que vous avez soumises lors du plus récent renouvellement de votre permis. Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.
4. Votre assurance erreurs et omissions est-elle à jour et en vigueur dans tous les territoires de compétence où vous exercez?	Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.
5. Vos politiques et procédures écrites en matière de respect de la vie privée sont-elles complètes et à jour?	Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer : a) une copie de votre politique en matière de respect de la vie privée, y compris la procédure suivie en cas d'atteinte à la vie privée, et b) une copie de votre consentement type sur les renseignements personnels. Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.
6. Vos politiques et procédures écrites en matière de LBA/FAT, y compris pour l'évaluation des risques s'y rattachant, sont-elles complètes et à jour?	Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer des copies. Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.

<p>7. Vos procédures en matière de communication de renseignements sur les conseillers pour la gestion des conflits d'intérêts sont-elles à jour et appliquées de façon cohérente?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer une copie de votre déclaration ou lettre type de renseignements sur le conseiller.</p> <p>Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.</p>
<p>8. Avez-vous incorporé à vos activités des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients, y compris pour ce qui est de la collecte de renseignements, de l'analyse écrite des besoins et de la remise d'une lettre explicative?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les processus/programmes utilisés et annexer une copie de tout document type utilisé.</p> <p>Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.</p>

Activités au Québec

Les cabinets et les représentants autorisés à faire souscrire des produits d'assurance au Québec sont assujettis à des exigences légales précises.

Question	Réponse
9. Comment vous assurez-vous que les dossiers sur les clients sont tenus (ou conservés) au Québec et/ou qu'il est possible d'y accéder facilement à l'établissement principal au Québec?	
10. Disposez-vous d'une politique en matière de traitement des plaintes des clients?	Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer une copie du document soumis à l'AMF. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus.
11. Vos politiques et procédures sont-elles disponibles en français?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Veuillez expliquer précisément pourquoi cette exigence n'a pas été remplie.

Partie 2

La présente partie est réservée aux questions additionnelles que pourrait vouloir poser l'Assureur. Ces questions peuvent avoir trait à l'une ou l'autre de celles de la partie 1, ou à tout autre sujet.

Attestation

J'ai pris connaissance des renseignements fournis dans le présent sondage, et j'atteste que, conjointement aux documents qui y sont annexés, ils représentent fidèlement les politiques et procédures que j'applique dans mes activités en tant que conseiller autorisé et que, pour autant que je sache, ces renseignements sont exacts et complets.

[Nom du conseiller] _____

[Titre et adresse courriel] _____

Signature : _____

Date : _____