



Août 2014

Document de référence
SONDAGE NORMALISÉ DE L'ACCAP POUR L'EXAMEN DE LA
CONFORMITÉ DES AGENCES GÉNÉRALES

Remarque : Dans le présent document, le masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen de la conformité des agences générales

Directives

Introduction

Les assureurs membres de l'ACCAP (Assureurs) ont convenu d'utiliser le *Sondage normalisé pour l'examen de la conformité* (SNEC) dans le cadre de leur évaluation de la façon dont les agences générales (Agences) s'acquittent de leurs fonctions. Le SNEC comporte onze parties :

1. Renseignements généraux sur l'Agence
2. Sélection des conseillers
3. Contrôle continu de l'aptitude à exercer des conseillers
4. Déclaration des signes d'irrégularités de la part des conseillers et enquêtes
5. Gestion des conflits d'intérêts
6. Protection de la vie privée
7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes (LBA/FAT)
8. Activités au Québec
9. Audit interne/Examen indépendant du programme de conformité
10. Questions de l'Assureur
11. Attestation

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 la version à jour du sondage.

Un certain nombre de questions portent sur les changements survenus depuis le dernier sondage. Par conséquent, l'Assureur devrait aviser l'Agence lorsqu'une nouvelle version du sondage est utilisée.

L'Assureur devrait suivre une approche fondée sur le risque pour établir la fréquence des sondages et déterminer s'il convient de poser toutes les questions ou certaines d'entre elles seulement. Soulignons toutefois que la Ligne directrice LD18 de l'ACCAP, *Relations entre les assureurs et les agences générales*, qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015, stipule que les Assureurs devraient exiger que les agences générales (AG) remplissent et leur soumettent, chaque année, le SNEC ou un sondage semblable.

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 des parties 1 à 9 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 à l'une ou l'autre des parties du sondage, c'est à la partie 10 qu'il devrait le faire. Les questions supplémentaires devraient se limiter à 2 ou 3 (10 au maximum).

Le sondage est conçu pour faire partie d'un programme en bonne et due forme de contrôle de la conformité. Il n'est pas conçu pour, par exemple, évaluer dans quelle mesure une Agence a mis en place des politiques et des procédures précises.

Utilisation du sondage par l'Agence

Les parties 1 à 9 renferment des questions normalisées que tous les Assureurs se servant du sondage ont convenu d'utiliser.

On peut répondre à certaines de ces 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 Agences disposent de politiques et de procédures écrites concernant les points dont il est question dans le sondage. La Liste de vérification des documents à annexer, qui figure à la fin des présentes Directives, donne un aperçu des points que devraient couvrir les politiques et procédures de l'Agence touchant la conformité.

Si l'Agence dispose de politiques et de procédures écrites exhaustives, 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 l'Agence n'a pas de politiques et de

procédures écrites ou que celles dont elle est dotée ne couvrent pas l'aspect dont traite une question, on décrira dans la réponse les pratiques qui s'appliquent.

L'Agence peut fournir les mêmes réponses à plus d'un Assureur, à condition qu'elles soient exactes et à jour.

Par exemple, si l'Assureur A et l'Assureur B effectuent leur examen à la même date, des réponses identiques peuvent être fournies à l'un et l'autre aux parties 1 à 9 du sondage. Si l'Assureur C effectue son examen trois mois plus tard, l'Agence doit vérifier ses réponses pour s'assurer qu'elles sont toujours exactes. Si aucun changement ne s'est produit dans l'intervalle, les réponses fournies aux Assureurs A et B peuvent aussi être fournies à l'Assureur C. Advenant que l'Assureur A effectue un nouvel examen par la suite, il suffit à l'Agence de mettre ses réponses à jour en fonction des changements qui se sont produits.

Certaines questions traitent des changements survenus depuis le dernier sondage. L'Agence devrait donc conserver des copies datées des réponses fournies aux différents Assureurs. Elle devrait également demander à l'Assureur s'il s'est servi du même sondage que la dernière fois.

À noter que la partie 8 s'adresse uniquement aux Agences exerçant des activités au Québec.

Le sondage est conçu pour faire partie d'un programme en bonne et due forme de contrôle de la conformité. Il n'est pas conçu pour, par exemple, évaluer dans quelle mesure une Agence a mis en place des politiques et des procédures précises.

De manière générale, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. La réponse d'une Agence à une question donnée sera évaluée compte tenu de son système de conformité global. En outre, chaque Assureur évaluera les réponses en fonction des modalités spécifiques du contrat qu'il a passé avec l'Agence.

Veuillez lire attentivement les notes explicatives figurant au début de chaque partie avant de répondre aux questions. Cela vous aidera à comprendre le but visé par ces dernières. Les Agences voudront peut-être se reporter également au document de référence de l'ACCAP intitulé *Conformité des agences générales*, qui donne des précisions sur les attentes des assureurs et les pratiques de l'industrie.

Liste de vérification des documents à annexer

Dans le cadre de certaines questions, il est demandé à l'Agence de fournir des documents précis. La liste qui suit peut être utilisée pour vérifier que tous les documents demandés ont été fournis. Pour chacun, la question pertinente du sondage est indiquée.

| | Oui | Non | s. o. |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Organigramme de l'Agence, Q. 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Organigramme concernant la structure de conformité, Q. 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Entente(s) d'impartition, Q. 15 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Entente/contrat type entre l'Agence et ses conseillers, Q. 17 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politiques et procédures de sélection, Q. 19 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politiques et procédures de contrôle, Q. 24 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Code de déontologie, Q. 30 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politique de traitement des plaintes, Q. 33 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Formule de plainte, Q. 33 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Processus visant à informer l'Assureur des plaintes, Q. 34 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Documents à l'appui d'une enquête sur une allégation d'irrégularité commise par un conseiller, Q. 35 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Grille des renseignements à communiquer concernant le conseiller, Q. 38 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Outils pour des pratiques axées sur les besoins, Q. 40 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politiques et procédures en matière de respect de la vie privée, Q. 42 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politique en matière de conservation et de destruction des documents, Q. 46 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politique relative à l'atteinte à la vie privée, Q. 47 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politiques et procédures en matière de LBA/FAT, Q. 50 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Politique de traitement des plaintes (Québec), Q. 57 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

1. Renseignements généraux sur l'Agence

| Question | Réponse |
|--|--|
| 1. Renseignements sur l'Agence | Dénomination sociale complète : Adresse postale : |
| 2. Qui pourrait répondre aux questions que nous aurions relativement au sondage? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 3. Qui est le plus haut responsable de la conformité au sein de l'Agence? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 4. Qui est responsable de la protection de la vie privée au sein de l'Agence? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 5. Qui est responsable de la lutte contre le blanchiment d'argent? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 6. Décrire brièvement la structure de propriété de l'Agence. | |
| 7. Décrire brièvement la structure organisationnelle de l'Agence, ou annexer un organigramme à jour de ses dirigeants. | |
| 8. Décrire la façon dont la conformité en assurance vie est organisée au sein de l'Agence, et annexer un organigramme. | |
| 9. Décrire brièvement la façon dont l'Agence distribue les produits d'assurance vie. | |
| 10. Depuis le dernier examen, des changements touchant la distribution des produits d'assurance vie (nouvelles méthodes de distribution ou capacité accrue, p. ex.) ont-ils eu lieu au sein de l'Agence? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez préciser. Non <input type="checkbox"/> |
| 11. Décrire brièvement le processus à partir du moment où le conseiller remplit la proposition avec le client jusqu'à la remise de cette dernière à l'Assureur. | |
| 12. Dans quel(s) territoire(s) de compétence l'Agence est-elle actuellement autorisée à exercer en assurance? Cocher toutes les réponses applicables. | 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"/> (voir Partie 8) 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"/> |
| 13. Depuis le dernier examen, des territoires d'exercice ont-ils été ajoutés ou retranchés? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez préciser. Non <input type="checkbox"/> |
| 14. Des changements quant aux territoires d'exercice sont-ils prévus dans les 12 prochains mois? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez préciser. Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|---|
| <p>15. Les renseignements sur le client sont-ils traités par un tiers du fait que l'Agence lui a imparti un quelconque aspect de ses processus (p. ex., des services administratifs)?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez décrire l'entente et en annexer une copie.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| <p>16. Quel est le lien entre l'Agence et ses conseillers? Cocher tous les liens pertinents.</p> | <p>Salarié <input type="checkbox"/></p> <p>Intermédiaire indépendant <input type="checkbox"/></p> <p>Représentant rattaché (Québec) <input type="checkbox"/></p> <p>Autre <input type="checkbox"/> Veuillez préciser.</p> |
| <p>17. La relation entre l'Agence et ses conseillers est-elle régie par une entente/un contrat?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer une entente/un contrat type.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |

2. Sélection des conseillers

Habituellement, avant d'offrir au conseiller de signer un contrat, l'Agence évaluera son aptitude à s'acquitter des fonctions d'agent d'assurance vie agréé. C'est là une pratique commerciale prudente pour bien des raisons. D'abord et avant tout, l'Agence pourrait, en cas d'insolvabilité du conseiller, être tenue financièrement responsable entre autres de tout remboursement de commissions ou de toute autre dette contractée par ce dernier envers des assureurs. Dans certaines situations, l'Agence peut être tenue responsable si le conseiller se livre à des opérations contrevenant aux exigences réglementaires, notamment en matière de blanchiment d'argent ou de protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, il arrive que l'Assureur délègue à l'Agence, par contrat, certaines fonctions liées à la sélection. Dans ce cas, l'Agence s'acquitte intégralement desdites fonctions ou effectue une évaluation complémentaire à la sélection faite par l'Assureur. Lorsque l'Agence recommande un conseiller à l'Assureur, ce dernier s'attend à ce que l'Agence ait pris des mesures raisonnables pour s'assurer de l'aptitude à exercer du conseiller.

Dans le cadre d'une stratégie globale de gestion du risque d'atteinte à la réputation, l'Assureur évaluera de façon générale les pratiques commerciales de l'Agence, et plus particulièrement la capacité de cette dernière de s'acquitter des fonctions qui lui ont été confiées.

Les questions suivantes aideront l'Assureur à déterminer si le système de sélection en place à l'Agence satisfait aux normes énoncées dans la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP, *Sélection des intermédiaires et déclaration des irrégularités*, ainsi qu'à sa propre politique en la matière.

| Question | Réponse |
|--|--|
| 18. De qui relèvent la sélection des conseillers et l'évaluation de leur aptitude à exercer? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 19. Les politiques et procédures écrites de l'Agence en matière de sélection des conseillers sont-elles complètes et à jour? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les pratiques de sélection. |
| 20. Ces politiques et procédures couvrent-elles les vérifications suivantes? | Antécédents et références Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Crédit (y compris toute faillite antérieure) Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Expérience de travail antérieure Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Existence de dettes envers d'autres assureurs ou intervenants de l'industrie Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Antécédents en matière de pratiques commerciales dans l'industrie Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Permis Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Assurance erreurs et omissions Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Dossier judiciaire Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|---|
| <p>21. Pour chaque élément de la liste à la question 20, les politiques et procédures de sélection de l'Agence prévoient-elles des mesures en cas de manquement?</p> | <p>Antécédents et références Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Crédit (y compris toute faillite antérieure) Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Expérience de travail antérieure Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Existence de dettes envers d'autres assureurs ou intervenants de l'industrie Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Antécédents en matière de pratiques commerciales dans l'industrie Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Permis Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Assurance erreurs et omissions Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Dossier judiciaire Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> |
| <p>22. La politique de sélection prévoit-elle des cas d'exception quant à l'application du processus de sélection?</p> | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez fournir le nom et le titre de la personne autorisée à approuver les exceptions.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |

3. Contrôle continu de l'aptitude à exercer des conseillers

L'évaluation de l'aptitude à exercer des conseillers est un processus permanent. Le contrôle continu différera de la sélection initiale d'au moins deux façons.

Premièrement, comme les pratiques de conformité sont axées sur les risques, le contrôle sera en général plus ciblé. Deuxièmement, si la sélection vise à établir l'aptitude à exercer des conseillers, le contrôle vise principalement à repérer des signes indiquant qu'il pourrait y avoir un problème.

Comme dans le cadre de la sélection initiale, l'Assureur évaluera de façon générale comment l'Agence contrôle ses conseillers, et plus particulièrement comment elle s'acquitte des fonctions qu'il lui a confiées.

L'aptitude à exercer s'entend de la conduite générale et des pratiques commerciales du conseiller. En ce qui concerne l'évaluation des pratiques commerciales (gestion des conflits d'intérêts, pratiques axées sur les besoins, etc.), l'Agence peut rechercher des tendances au niveau macro et s'appuyer sur des éléments (p. ex., des documents) attestant indirectement des pratiques du conseiller.

Les questions suivantes aideront l'Assureur à déterminer si l'Agence dispose d'un système adéquat pour s'assurer que les conseillers agissent conformément à la réglementation, aux lignes directrices sectorielles et à la politique de la société.

| Question | Réponse |
|---|---|
| 23. De qui au sein de l'Agence relève le contrôle continu des conseillers? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 24. Les politiques et procédures écrites de l'Agence en matière de contrôle des conseillers sont-elles complètes et à jour? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les pratiques de contrôle. |
| 25. Les politiques et procédures de l'Agence en matière de contrôle des pratiques commerciales et de la conduite des conseillers couvrent-elles les aspects suivants? | Protection des renseignements personnels Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Usurpation du titre de représentant d'assurance vie et/ou d'assurances A et M, et normes en matière de représentation et de publicité, y compris sur les sites Web Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Pratiques commerciales déloyales, y compris le paiement de ristourne Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Gestion des conflits d'intérêts, y compris les pratiques commerciales axées sur les besoins du client et l'utilisation des renseignements à communiquer concernant le conseiller Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Causes pendantes au criminel et/ou enquêtes en cours ou mesures disciplinaires par un organisme de contrôle Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Situation financière du conseiller (y compris saisie-arrêt, faillite et insolvabilité) Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|---|
| | <p>Exigences relatives à l'obtention du permis, y compris l'assurance erreurs et omissions et la formation continue Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Exigences législatives en matière de conformité, y compris le remplacement de polices vie Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Pratiques commerciales, y compris les fausses déclarations Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p>Tendances en matière de souscription, y compris le maintien en vigueur et la conservation des contrats, si ces données sont disponibles Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> |
| 26. L'Agence veille-t-elle à ce que ses conseillers détiennent un permis d'exercice et une assurance erreurs et omissions dans les territoires où ils exercent des activités? | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez décrire la procédure suivie.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| 27. L'Agence est-elle dotée d'une politique exigeant des conseillers qu'ils l'informent de la résiliation ou du non-renouvellement du permis ou de l'assurance erreurs et omissions? | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez décrire la procédure suivie en cas d'absence d'assurance erreurs et omissions.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| 28. L'Agence veille-t-elle à ce que les conseillers respectent les exigences en matière de supervision des territoires de compétence ayant de telles exigences (c.-à-d. le Québec, la Colombie-Britannique, le Manitoba et la Saskatchewan)? | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez décrire la procédure suivie.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| 29. Y a-t-il des produits ou des services que l'Agence n'autorise pas ses conseillers à promouvoir et/ou à vendre? | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez préciser les produits ou services.</p> <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez préciser comment elle s'y prend.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| 30. L'Agence est-elle dotée d'un code de déontologie à l'intention de son personnel et de ses conseillers? | <p>Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie.</p> <p>Non <input type="checkbox"/></p> |
| 31. Décrire la façon dont les normes de conduite sont communiquées aux conseillers de l'Agence. | |

4. Déclaration des signes d'irrégularités de la part des conseillers et enquêtes

Partant du principe que le contrôle sert avant tout à repérer des signes qui mettent en doute l'aptitude à exercer du conseiller, la déclaration des signes d'irrégularités vise à en informer le ou les Assureurs concernés.

L'Assureur ne délègue pas la déclaration, prévue par la réglementation, des irrégularités commises par les conseillers.

L'Assureur s'attend à ce que l'Agence ait en place un processus pour donner suite aux allégations et aux signes d'irrégularités de la part des conseillers. Ce processus devrait comprendre une recherche de faits ou une enquête. L'Assureur doit être avisé :

- si un client se plaint de la conduite d'un conseiller dans le cadre de la vente d'un de ses produits;
- s'il existe des signes probants d'une irrégularité de la part d'un conseiller dans le cadre de la vente d'un de ses produits;
- s'il est conclu (par l'Agence ou un organisme de réglementation/directeur) qu'un conseiller a enfreint les règlements ou les codes de déontologie applicables à la vente de tout produit financier.

En règle générale, l'Assureur utilisera les renseignements sur les plaintes et l'éventuelle irrégularité pour déterminer si une enquête plus poussée se justifie. S'il décide qu'une telle enquête est nécessaire, il la dirigera et indiquera à l'Agence les mesures à prendre.

Dans le cas de signes sans incidence sur l'Assureur, l'Agence devra décider du moment de l'enquête et de la façon de la mener. L'Agence doit également être en mesure de décider elle-même quand et comment resserrer son contrôle axé sur les risques une fois qu'un problème a été repéré.

Les questions suivantes aideront l'Assureur à déterminer si les processus de l'Agence sont adéquats et permettent d'informer l'Assureur en cas de doute quant à l'aptitude à exercer du conseiller.

| Question | Réponse |
|---|--|
| 32. Les conseillers de l'Agence sont-ils tenus de signaler à celle-ci les plaintes des clients? | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Veuillez en expliquer la raison. |
| 33. L'Agence est-elle dotée d'une politique documentée en matière de traitement des plaintes? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Oui <input type="checkbox"/> Veuillez annexer un exemple de la formule de plainte. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 34. L'Agence est-elle dotée d'un processus documenté visant à informer l'Assureur des problèmes, y compris les plaintes des clients, touchant la conduite d'un conseiller à l'égard d'un produit de l'Assureur? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 35. L'Agence est-elle dotée d'un processus documenté visant à enquêter sur une éventuelle irrégularité commise par un conseiller, et ce, indépendamment de la source du problème? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 36. Si des questions sont posées ou une enquête menée par une autorité de réglementation, les conseillers de l'Agence sont-ils tenus de le signaler à l'Agence? | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Veuillez en expliquer la raison. |

| | |
|--|--|
| 37. En quoi consiste le processus visant à informer l'Assureur qu'un conseiller n'a plus de contrat avec l'Agence ou n'est plus à l'emploi de cette dernière? | |
|--|--|

5. Gestion des conflits d'intérêts

En juin 2006, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a entériné trois principes en matière de gestion des conflits d'intérêts. Ces principes, que doivent respecter les conseillers, sont les suivants :

1. Priorité absolue des intérêts du client
2. Communication des conflits d'intérêts ou des risques de conflit d'intérêts
3. Recommandation de produits et de services axés sur les besoins du client

En 2005, Advocis, CAILBA, l'ACCAP et les CISF ont publié, à l'appui du deuxième principe, un document de référence conçu pour aider les conseillers à se conformer aux exigences relatives à la communication aux clients de renseignements concernant le conseiller et ses liens d'affaires. Les conseillers doivent conserver les pièces prouvant qu'ils ont bien communiqué les renseignements voulus. Le protocole sur la communication de renseignements couvre sept éléments :

1. Permis et territoire de compétence
2. Sociétés que représente le conseiller
3. Nature des liens avec les sociétés représentées
4. Rémunération du conseiller (p. ex., commission ou salaire)
5. Si le conseiller a droit ou peut avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des incitatifs sous forme de voyages ou des bonis
6. Conflits d'intérêts
7. Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires

En 2007, l'ACCAP a publié, à l'appui du troisième principe, un document de référence, *L'approche de l'industrie*, décrivant des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients. En 2013, elle a publié un document de référence, *Pertinence des CICV*, qui se fonde sur *L'approche de l'industrie* et décrit comment cette dernière s'applique spécifiquement aux opérations touchant les contrats à capital variable, ou fonds distincts comme on les appelle communément.

Ces documents de référence sont affichés sur le site Web de l'ACCAP (www.accap.ca), à l'onglet L'industrie/Documents à l'intention des conseillers financiers.

| Question | Réponse |
|--|---|
| 38. L'Agence fournit-elle à ses conseillers une grille des renseignements à communiquer couvrant les sept éléments susmentionnés? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> |
| 39. Par quel processus l'Agence s'assure-t-elle que les conseillers communiquent les renseignements voulus aux clients? | |
| 40. L'Agence offre-t-elle à ses conseillers une formation ou des outils pour les aider à adopter des pratiques axées sur les besoins? | Oui, une formation <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les programmes récents. Oui, des outils <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> |
| 41. Comment l'Agence vérifie-t-elle si les conseillers conservent les documents voulus attestant qu'ils ont tenu compte des besoins du client? | |

6. Protection de la vie privée

L'Agence est assujettie à la législation relative à la protection de la vie privée au Canada, législation qui se fonde sur dix principes auxquels les entreprises doivent adhérer :

1. Responsabilité
2. Détermination des fins de la collecte des renseignements
3. Consentement
4. Limitation de la collecte
5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
6. Exactitude
7. Mesures de sécurité
8. Transparence
9. Accès aux renseignements personnels
10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

| Question | Réponse |
|---|--|
| 42. Les politiques et procédures écrites de l'Agence en matière de respect de la vie privée sont-elles complètes et à jour? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les pratiques dans ce domaine. |
| 43. Comment l'Agence assure-t-elle l'efficacité desdites procédures? | |
| 44. Comment l'Agence communique-t-elle la politique à son personnel et comment forme-t-elle ce dernier? | |
| 45. Comment l'Agence communique-t-elle la politique aux conseillers et comment forme-t-elle ces derniers? | |
| 46. L'Agence est-elle dotée de politiques et de procédures en matière de conservation et de destruction des documents? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 47. L'Agence est-elle dotée d'une politique et d'une procédure relativement à l'atteinte à la vie privée? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 48. Comment l'Agence avise-t-elle l'Assureur des atteintes à la vie privée touchant des renseignements recueillis dans le cadre de la vente de ses produits et du service offert à ses clients? | Si la politique en matière d'atteinte à la vie privée traite de la notification, veuillez indiquer les dispositions en cause. Sinon, veuillez décrire le processus de notification. |
| 49. Les renseignements sur les clients sont-ils conservés par un tiers? | Oui, au Canada <input type="checkbox"/> Oui, à l'extérieur du Canada <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes (LBA/FAT)

L'Agence est assujettie à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et aux règlements y afférents. En vertu de la Loi, l'Agence doit disposer d'un programme de conformité lui permettant de respecter ses obligations en matière de signalement, de tenue de documents et d'identification des clients.

Les cinq éléments suivants doivent faire partie du programme de conformité :

1. Nomination d'un responsable de la conformité
2. Élaboration et mise en application de politiques et de procédures écrites en matière de conformité
3. Évaluation et documentation des risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes, et adoption de mesures visant à réduire les risques élevés
4. Programme de formation en vigueur et documenté
5. Examen documenté de l'efficacité des politiques et procédures, du programme de formation et de l'évaluation des risques

| Question | Réponse |
|--|---|
| 50. Les politiques et procédures écrites de l'Agence en matière de LBA/FAT sont-elles complètes et à jour? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire les pratiques en matière de LBA/FAT. |
| 51. L'Agence a-t-elle évalué les risques en matière de LBA/FAT auxquels elle est exposée et instauré des mesures visant à réduire les risques élevés? | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| 52. Comment l'Agence communique-t-elle à son personnel ses obligations en matière de LBA/FAT, et comment le forme-t-elle à cet égard? | |
| 53. Comment l'Agence communique-t-elle aux conseillers leurs obligations en matière de LBA/FAT, et comment les forme-t-elle à cet égard? | |
| 54. Comment l'Agence juge-t-elle de l'efficacité de son programme de conformité en matière de LBA/FAT? | |

8. Activités au Québec

Les cabinets et les représentants autorisés à faire souscrire des produits d'assurance au Québec sont assujettis à des exigences précises aux termes des lois et règlements, dont les suivants :

- Loi sur la distribution de produits et services financiers
- Règlement sur l'exercice des activités des représentants
- Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome
- Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres
- Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière
- Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière
- Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur
- Lois sur la langue au Québec

Ne répondre aux questions 55 à 59 que si l'Agence exerce des activités au Québec.

| Question | Réponse |
|--|--|
| 55. Comment l'Agence s'assure-t-elle que les représentants respectent leur obligation d'effectuer une analyse des besoins et de remettre aux clients la documentation voulue? | |
| 56. Comment l'Agence s'assure-t-elle 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? | |
| 57. L'Agence dispose-t-elle d'une politique en matière de traitement des plaintes des clients? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en annexer une copie. Non <input type="checkbox"/> Veuillez décrire le processus. |
| 58. Comment la politique en matière de traitement des plaintes des clients est-elle communiquée au personnel et aux représentants de l'Agence? | |
| 59. Les politiques et procédures de l'Agence sont-elles toutes disponibles en français? | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

9. Audit interne/Examen indépendant du programme de conformité

| Question | Réponse |
|---|---|
| 60. Le programme de conformité de l'Agence ainsi que son efficacité font-ils l'objet d'un examen régulier? | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| 61. À quel intervalle l'examen est-il effectué? | |
| 62. Qui effectue l'examen? | Nom : Titre : Pour contacter cette personne : |
| 63. Prévoit-on apporter des modifications importantes au programme de conformité de l'Agence? | Oui <input type="checkbox"/> Veuillez en donner une brève description. Non <input type="checkbox"/> Veuillez en expliquer la raison. |

10. Questions de l'Assureur

La présente partie est réservée aux questions que pourrait vouloir poser l'Assureur relativement aux autres parties ou à tout autre sujet.

Attestation

J'ai pris connaissance des renseignements fournis dans le présent sondage, et j'atteste qu'ils représentent fidèlement les politiques et procédures de l'Agence et que, pour autant que je sache, ces renseignements sont exacts.

Je, soussigné, confirme être habilité à faire les déclarations et à répondre aux questions contenues dans le présent document au nom de l'Agence visée par le sondage. Je confirme, en mon nom personnel et en celui de l'Agence, que le fait d'apposer ma signature électronique ci-dessous, c'est-à-dire d'y taper mon nom, et d'envoyer par courriel le présent sondage à l'Assureur, engage l'Agence relativement aux déclarations et aux réponses que j'ai fournies.

[Nom de l'Agence] _____

Par : [taper le nom] _____

[Titre et adresse courriel] _____

À remplir par le responsable des programmes
de conformité de l'Agence :

À remplir par le responsable général de
l'Agence :

Nom : _____

Nom : _____

Titre : _____

Titre : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____