

Programme de conformité

Responsabilités du conseiller

	Obligation	Liste de contrôle – Évaluation des risques		
<u>Communication de renseignements concernant le conseiller</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les lignes directrices et les normes de l'industrie • Fournir au client toute l'information requise avant la transaction <p>**Obligatoire pour tous les conseillers accrédités</p> <p>Le conseiller est tenu d'informer le client :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de ses accréditations et autres permis d'exercice; 2. des sociétés qu'il représente; 3. de la nature de ses liens avec ces sociétés; 4. de son mode de rémunération; 5. de sa rémunération complémentaire (primes, incitatifs sous forme de voyage, etc.); 6. de tout conflit d'intérêts; 7. du droit du client à demander plus d'informations. <p>**Note : Consulter l'ACCAP pour des conseils sur les produits collectifs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous lu le document de référence de l'ACCAP intitulé <i>Communication de renseignements concernant les conseillers</i> pour connaître les exigences propres à votre province ou territoire d'exercice? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Donnez-vous à tous vos clients un document d'information à votre sujet? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous consigné dans chaque dossier de client votre document d'information dûment signé par chacun? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Votre document d'information contient-il des renseignements sur vos autres activités professionnelles? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<u>Communication des conflits d'intérêts</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer tout conflit d'intérêts possible ou réel ou toute apparence de conflit d'intérêts • Donner priorité aux intérêts du client • S'assurer que les produits conviennent aux besoins du client • Respecter les exigences et les normes de l'industrie 	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous donné au client l'information pour qu'il puisse juger si les conseils fournis dénotent un conflit? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Faites-vous régulièrement le point sur les conflits d'intérêts possibles ou réels? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous abordé les conflits d'intérêts relevant de vos autres activités professionnelles? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous abordé les conflits d'intérêts relevant de vos liens personnels ou professionnels avec le client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<u>Recommandation d'un produit adéquat</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Aider le client à prendre une décision d'achat éclairée et judicieuse • Respecter la réglementation ainsi que les exigences et les normes de l'industrie et de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivez-vous la démarche recommandée? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Connaissez-vous à fond les produits recommandés à votre client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Fournissez-vous au client toute l'information nécessaire pour l'aider à prendre une décision d'achat éclairée et judicieuse? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Nom:

Date:

<p><u>Analyse des besoins</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la réglementation ainsi que les exigences et les normes de l'industrie et de l'entreprise • Évaluer les besoins d'assurance du client pour lui recommander des produits qui lui conviennent • Consigner au dossier les arguments justifiant les recommandations <p>Principe général de la démarche recommandée : le produit ou le service recommandé doit tenir compte des besoins du client, déterminés au moyen d'une évaluation du conseiller ou énoncés par le client lui-même.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fournir au client le document d'information concernant le conseiller 2. Aider le client à définir ses attentes quant à la relation conseiller-client 3. Faire une recherche de faits raisonnable 4. Faire une analyse des besoins 5. Fournir au client des recommandations et des conseils professionnels 6. Justifier par écrit les recommandations (lettre justificative à l'appui de toute décision) 7. Fournir au client l'information sur le produit 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivez-vous le processus de vente établi dans la démarche recommandée? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous mené une recherche de faits sur le client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous en main assez d'informations pour cerner les besoins d'assurance vie du client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous lu et pris en considération le contenu des polices et des contrats dont votre client est déjà titulaire? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous amorcé le processus de sélection avec le client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Les caractéristiques du produit comblent-elles les besoins du client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous remis au client un résumé expliquant vos recommandations? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 		
<p><u>Remplacement d'une police d'assurance</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer l'information nécessaire pour que le client comprenne les tenants et les aboutissants du remplacement proposé • Proposer un remplacement avantageux pour le client • Respecter la réglementation provinciale 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprenez-vous la réglementation provinciale encadrant la communication d'information relative au remplacement de police d'assurance? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous remis au client la déclaration de remplacement? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous donné au client un document expliquant les avantages et les inconvénients du remplacement avant de commencer à remplir la demande d'adhésion? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous consigné dans son dossier le document dûment signé par le client? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non • Avez-vous pris connaissance de la couverture actuelle pour vous aider à choisir la police de remplacement? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non 		

<p><u>Tenue de dossiers</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le contenu des dossiers soit exact, complet, cohérent et à jour • Un dossier en règle comprend : • Document d'information concernant le conseiller et lettre d'engagement dûment signés par le client • Consentement à la collecte de renseignements personnels • Recherche de faits • Évaluation des risques et vérification de l'identité • Projections • Analyse des besoins et recommandations • Formulaires de remplacement • Lettre justificative à l'appui de toute décision • Reçu d'exécution de contrat • Consentement de communication électronique (LCAP) <p>Notes sur le processus de vente et les services courants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivez-vous une procédure rigoureuse de prise de notes durant vos discussions avec le client? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Votre procédure de tenue de dossiers comprend-elle tous les éléments du dossier en règle? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Le client a-t-il consenti à la collecte de ses renseignements personnels? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Le client a-t-il consenti à la communication électronique d'information sur vos services et les produits recommandés? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<p><u>Blanchiment d'argent et financement du terrorisme</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme • Respecter la réglementation et les lois en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme • Nommer un agent de conformité • Rédiger une politique et des procédures • Évaluer les risques (aux deux ans) • S'autoévaluer (aux deux ans) • Se tenir à jour (formation continue) 	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous un document écrit expliquant le programme de conformité en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous fait l'évaluation des risques pour votre client et vous-même? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous fait l'évaluation des risques prévue par votre programme de conformité (autoévaluation)? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Comprenez-vous vos obligations? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous suivi de la formation continue et en avez-vous offert à votre personnel? 	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

<u>Protection de la vie privée</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger les renseignements personnels du client • Respecter les lois fédérale et provinciales en matière de protection de la vie privée • Nommer un agent de conformité • Rédiger une politique et des procédures • Se doter d'un processus de traitement des plaintes en cas d'atteinte à la vie privée • Évaluer la politique et les procédures • Se tenir à jour (formation continue) 	• Avez-vous un document écrit expliquant les procédures de protection de la vie privée?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Votre personnel et vous avez-vous suivi une formation sur la protection de la vie privée?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Lorsque vous devez communiquer des renseignements personnels, le faites-vous de manière sécuritaire?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Avez-vous informé le client de votre politique de protection de la vie privée?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Le client a-t-il consenti à la collecte et à la conservation de renseignements personnels?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Avez-vous récemment révisé vos pratiques en matière de protection de la vie privée?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Des mesures sécuritaires d'archivage de dossiers sont-elles en place?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		<u>Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir le consentement exprès de tous les clients relativement à la communication électronique • Respecter la réglementation et la LCAP 	• Lorsque vous devez communiquer de l'information sur les produits et services à vos clients, le faites-vous par voie électronique?
• Avez-vous obtenu le consentement de tous vos clients?	<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non
• Vos clients peuvent-ils se désabonner?	<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non
<u>Liste nationale de numéros de télécommunication exclus</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la Liste nationale de numéros exclus du CRTC 	• Faites-vous des appels de télémarketing?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Si oui, ces appels sont-ils exemptés ou non exemptés?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Les appels de télémarketing sont-ils faits au nom d'un conseiller ou d'une entreprise?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<u>Responsabilité civile professionnelle</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre votre politique • Être titulaire du permis d'exercice requis dans la plupart des provinces • Inclure les exigences de l'assureur à votre contrat • Protéger les actifs du conseiller en cas de poursuite 	• Avez-vous une assurance responsabilité civile professionnelle?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Comprenez-vous votre police d'assurance responsabilité?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Votre police couvre-t-elle les activités menées au nom de votre agence?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Y a-t-il eu des interruptions de couverture?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<u>Qualifications et formation</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Posséder les crédits de formation continue requis • Être titulaire du permis d'exercice requis par l'autorité provinciale 	• Suivez-vous de la formation continue pour rester bien informé de vos obligations?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
		• Possédez-vous les crédits de formation continue requis par l'autorité provinciale?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non