



Août 2005

Document de référence **COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONSEILLERS**

Lorsqu'un consommateur envisage de souscrire un produit d'assurance vie ou d'assurance maladie, il est important qu'il détienne des renseignements pertinents sur le produit, sur la façon dont celui-ci répond à ses besoins, sur la société offrant le produit, et sur le conseiller et les liens d'affaires de ce dernier. Le tableau qui suit indique les renseignements concernant le conseiller qui doivent être fournis par écrit au client préalablement à la transaction de vente.

Le tableau présente des observations et un libellé type à l'égard des six éléments clés à communiquer. Il renferme également des notes (**en caractères gras**) sur les exigences réglementaires en matière de communication de renseignements, ainsi que des suggestions tirées du document intitulé *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* qu'a récemment publié le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. 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. Des modèles de déclarations montrant comment les libellés types peuvent être utilisés figurent à l'Annexe 1.

Le présent document a été élaboré en collaboration avec plusieurs organismes d'intermédiaires, dont [Advocis](#), les [Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada](#) et la [Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies](#).

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>1. Société(s) que représente le conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les sociétés auprès desquelles le conseiller place un important volume d'affaires doivent être nommées. • Les renseignements doivent rendre compte des affaires placées par le conseiller (p. ex., une liste de 25 sociétés avec lesquelles le conseiller est lié par contrat peut ne pas être significative si ce dernier place la plupart des affaires auprès de trois sociétés seulement; il pourrait être plus utile de fournir des renseignements sur les sociétés avec lesquelles le conseiller traite régulièrement, tout en rendant disponible la liste de toutes les sociétés concernées). • Les renseignements peuvent être fournis en fonction des catégories de produits. • Les renseignements ne doivent pas être trop complexes. • Si le conseiller choisit de communiquer des renseignements sur les sociétés auprès desquelles il a placé des affaires au cours d'une période donnée (les 12 derniers mois, p. ex.), il ne doit pas nommer les sociétés avec lesquelles il a depuis cessé d'être lié par contrat. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Ontario, la réglementation exige que le conseiller divulgue par écrit les noms de tous les assureurs et fournisseurs de produits ou de services financiers qu'il représente [Règl. de l'Ont. 347, par. 15(1) et 15(2)]. • En Colombie-Britannique, la réglementation 	<p><i>Je représente <nombre> assureurs, mais je fais souscrire la majorité des contrats vie auprès des sociétés A, B et C, des contrats collectifs auprès des sociétés C et D et des contrats d'assurance invalidité auprès des sociétés E et F. Je représente également <courtier en fonds communs de placement> et <banque>. Je place des affaires par l'entremise de l'agence <abc>.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Je détiens un contrat exclusif avec <assureur> et offre des produits disponibles par son intermédiaire et par l'intermédiaire d'autres sociétés ayant conclu une entente de distribution avec <assureur>, dont <noms des autres assureurs>. Je représente également <courtier en fonds communs de placement> et <banque>.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours de l'année écoulée, j'ai vendu des produits d'assurances ou des produits financiers établis par les sociétés suivantes :</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours de l'année écoulée, au moins 20 % des produits d'assurances ou des produits financiers que j'ai vendus ont été établis par les sociétés suivantes :</i> <i>Et j'ai aussi, au cours de cette période, vendu des produits d'assurances ou des produits financiers établis par les sociétés suivantes :</i></p> <p>ou</p> <p><i>Au cours des 12 derniers mois, la majorité des produits d'assurances ou des produits financiers que j'ai vendus ont été établis par les sociétés suivantes :</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>exige que le conseiller divulgue le nom de l'institution financière fournissant le produit ou le service financier que le consommateur a choisi [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(a)].</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue le nom des organismes qui le rémunèrent directement. 	<p><i>Au Québec, ajouter :</i> <i>En ce qui concerne ce produit, je place le contrat auprès de <cabinet>.</i></p>
<p>2. Nature des liens avec la (les) société(s) représentée(s) [nommée(s) en 1 ci-dessus]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que doit savoir le consommateur sur les liens qu'entretient le conseiller pour déterminer s'il existe des facteurs pouvant influencer sur les conseils donnés? • Le conseiller traite-t-il exclusivement avec une société? (Voir le libellé suggéré au n° 1.) • À votre connaissance, une société d'assurances détient-elle dans votre agence un quelconque intérêt? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt détenu. Inversement, détenez-vous un quelconque intérêt dans une société d'assurances? Dans l'affirmative, indiquez l'intérêt que vous détenez, s'il dépasse un seuil de 10 %. • Existe-t-il d'autres aspects des liens d'affaires qui pourraient aider le consommateur à comprendre 	<p><i>Si aucune des parties ne détient d'intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p>a) <i>Ne rien mentionner;</i></p> <p>ou</p> <p>b) <i>préciser : Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mes affaires et je ne détiens aucun intérêt dans la propriété d'aucun assureur.</i></p> <p><i>Si l'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre :</i></p> <p><i><Assureur> détient un intérêt de <xx%> dans mes affaires.</i></p> <p>ou</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>tout parti pris susceptible d'influer sur les conseils donnés?</p> <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au Québec, le représentant doit divulguer tout lien d'affaires (tout intérêt direct ou indirect détenu par un assureur dans la propriété du cabinet) [L.R.Q. c. D-9.2, art. 26]. • Au Québec, le représentant qui agit pour le compte d'un assureur avec lequel il est lié par contrat d'exclusivité doit divulguer ce fait [L.R.Q. c. D-9.2, art. 32]. • En Colombie-Britannique, la réglementation exige que soient divulgués les liens d'affaires entre l'institution financière et l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(b)]. • Le Forum conjoint suggère que le conseiller divulgue la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent directement part à une transaction. 	<p><i>Je détiens un intérêt de <xx %> dans la propriété de <assureur>.</i></p>
<p>3. Rémunération du conseiller</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour comprendre la nature générale des liens d'affaires entre le conseiller et l'assureur du point de vue de la rémunération? • Les renseignements communiqués doivent permettre au consommateur de comprendre en gros comment le conseiller est rémunéré. 	<p><i>Une fois cette transaction effectuée, je recevrai de (assureur) ou (agence) une rémunération sous forme de commission ou autre.</i></p> <p>ou</p> <p><i>Si vous choisissez de souscrire un produit par mon</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<ul style="list-style-type: none"> • Des chiffres précis en dollars n'ont pas à être fournis. • Si un conseiller place des affaires par l'entremise d'un agent général et qu'il recevra une rémunération à la fois de l'assureur et de l'agent général, il doit le préciser. • Des renseignements de cette nature doivent également être communiqués dans le cas de la souscription de contrats de type RASNA. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Colombie-Britannique, la réglementation exige qu'il soit précisé si la commission ou la rémunération sera versée par l'institution financière à l'agent proposant le service ou le produit [Règl. de la C.-B. 573/2004, alinéa 3(1)(c)]. • Au Québec, un représentant qui exige des émoluments d'une personne avec laquelle il transige doit lui dévoiler le fait qu'il recevra d'autre part une rémunération pour les produits qu'il lui vend [L.R.Q. c. D-9.2, art. 17]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués le mode de rémunération, tous les droits payables par le client et les sources de rémunération directe. 	<p><i>intermédiaire, je serai rémunéré par la société qui offre le produit. Je touche une commission au moment de la souscription et peux recevoir une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.</i></p>
<p>4. Si le conseiller peut avoir droit à une rémunération supplé-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cet aspect complète celui traité au n° 3 et vise à préciser si une rémunération supplémentaire peut 	<p><i>Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis, ou à des avantages non</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
<p>mentaire (pécuniaire ou autre, comme des incitatifs sous forme de voyages) fondée sur d'autres facteurs (le volume des affaires placées au cours d'une période donnée, p. ex.)</p>	<p>être versée et si d'autres incitatifs peuvent être accordés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien que cela ne constitue pas une exigence de divulgation, il est à noter que, au Québec, les incitatifs sous forme de participation à des conférences sont autorisés seulement si ces dernières ont pour but la formation. <p style="text-align: center;">* * * * *</p> • Au Québec, le représentant ne peut participer à des concours ou des promotions comportant des avantages non pécuniaires qui pourraient l'inciter à effectuer une vente qui ne répondrait pas aux besoins particuliers de ses clients [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. • Outre ce qui précède, au Québec, un représentant peut se faire payer les coûts de sa participation à une conférence ou un séminaire si le but premier de la conférence ou du séminaire est la formation [R.Q. c. D-9.2, r. 1.3, section III 5]. • Le Forum conjoint suggère que soient divulgués tous les autres avantages découlant de programmes d'incitatifs à la vente rattachés à la transaction. 	<p><i>pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur auprès d'une société donnée au cours d'une période déterminée.</i></p>
<p>5. Conflits d'intérêts</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De quels renseignements le consommateur a-t-il besoin pour déterminer si un conflit d'intérêts risque d'influer sur les conseils donnés? • À noter que la nécessité de divulguer les conflits d'intérêts s'applique de façon permanente, en ce 	<p><i>En l'absence de conflit d'intérêts :</i></p> <p><i>a) Ne rien mentionner;</i></p> <p><i>ou</i></p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>qui a trait à chaque recommandation ou transaction (et non seulement à l'égard des nouveaux clients).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour déterminer s'il est possible qu'il y ait apparence de conflit et si des renseignements doivent être fournis, le conseiller doit se poser les questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils donnés ou le produit offert auraient-ils été autres si la situation ou l'incitatif susceptible de donner lieu au conflit d'intérêts n'avaient pas existé? • Semblerait-il à une tierce partie raisonnable, avertie et ayant en main tous les faits que vous avez agi dans le meilleur intérêt de votre client? • Certains conflits perçus pourraient avoir trait aux liens d'affaires avec la société (à savoir si l'une des parties détient un intérêt dans la propriété de l'autre) ou à la rémunération même, ces deux aspects ayant déjà été traités aux n^{os} 2 et 3. • Les prêts accordés par un assureur peuvent aussi être perçus comme entraînant des conflits d'intérêts. Un prêt doit être défini comme étant une entente contractuelle prévoyant des taux d'intérêt et un calendrier de remboursement. • Les débits de commissions n'entraînent pas automatiquement un conflit d'intérêts. En cas de débit de commission, le conseiller devrait se poser les deux questions mentionnées plus haut pour déterminer s'il existe un conflit, réel ou perçu, à 	<p>b) <i>Étant donné que j'ai le devoir de vous divulguer, en votre qualité de client, tout conflit d'intérêts, je confirme qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts concernant la transaction proposée que vous envisagez et que, dans son ensemble, ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>S'il existe un conflit concernant une autre activité :</p> <p><i>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 dans son ensemble ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>S'il existe un conflit, autre qu'un conflit découlant d'une entente en matière de rémunération ou relative à d'autres activités (comme une entente concernant un prêt) :</p> <p><i>La situation suivante peut être perçue comme étant susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Toutefois, je confirme que dans son ensemble ma recommandation tient compte de mon analyse et de mon évaluation de vos besoins et de votre sécurité sur le plan financier et qu'elle se fonde sur celles-ci.</i></p> <p>----- ----- -----</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
	<p>l'égard duquel des renseignements doivent être fournis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serait aussi inclus un conflit perçu relativement à des activités non autorisées ou à d'autres circonstances (procuration, prêts à des clients ou emprunts auprès de ceux-ci, rôle d'exécuteur testamentaire du client, p. ex.) * * * * * • En Ontario, tout conflit d'intérêt doit être divulgué par écrit [Règl. de l'Ont. 347, art. 16]. • Au Manitoba, si les conseillers se trouvent dans une situation de conflit d'intérêts, ils doivent éviter le conflit ou se retirer de la transaction, indépendamment des renseignements à fournir [lignes directrices sur les conflits d'intérêts du Conseil d'assurance du Manitoba]. • En Alberta, le conflit d'intérêts concerne uniquement les activités non autorisées et toute situation de conflit doit être évitée, indépendamment des renseignements à fournir [Règl. de l'Alb. 122/2001, alinéas. 5(1)(g) et 5(2)(f)]. • En Colombie-Britannique, le fait que les agents se mettent en situation de conflit d'intérêts avec un client n'est pas conforme à l'éthique professionnelle, à moins que le client n'ait – de préférence par écrit – accepté ce conflit après que tous les renseignements pertinents lui ont été communiqués [Code of Conduct for Insurance Agents, Salespersons and Adjusters, 1999, p. 15, du conseil des assurances de la Colombie-Britannique]. 	<p>En Colombie-Britannique : <i>Je soussigné, < nom du client >, déclare avoir été informé et comprendre les conséquences du conflit d'intérêts existant ou éventuel touchant mon conseiller < nom du conseiller > et concernant les transactions recommandées. J'accepte de continuer de faire affaire avec mon conseiller.</i></p> <p>Signature du client _____ date _____</p>

Élément à communiquer	Facteurs à considérer	Libellé type
6. Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires		<i>Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.</i>
Autres renseignements que vous pourriez vouloir inclure : <ul style="list-style-type: none"> • permis détenu(s) • signature de l'agent • signature du client 		<i>Je détiens un permis m'autorisant à exercer la profession d'agent vie et maladie dans la province suivante : _____.</i> <i>Je détiens également un permis d'exercer dans les domaines suivants :</i>

MODÈLES DE DÉCLARATIONS

Dans les pages qui suivent figurent quatre modèles de déclarations, qui montrent comment peuvent être utilisés les «libellés types» suggérés dans le document de référence sur la communication de renseignements concernant les conseillers.

Modèles à l'intention des agents indépendants

Les modèles n^{os} 1 et 2 pourraient être utilisés par les agents indépendants exerçant en dehors de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. Les agents exerçant dans ces deux provinces auraient à modifier la liste des sociétés de sorte que **toutes** les sociétés qu'ils représentent y soient indiquées.

En ce qui a trait à deux des éléments à communiquer, les agents ont la possibilité de ne rien mentionner s'ils n'ont aucun renseignement à communiquer. Dans le modèle n^o 1, l'agent donne des précisions sur ses liens d'affaires et les conflits d'intérêts bien qu'il n'ait rien à communiquer à cet égard. Dans le modèle n^o 2, l'agent ne mentionne rien.

Modèles à l'intention des agents de carrière

Le modèle n^o 3 pourrait être utilisé par un agent de carrière plaçant des affaires pour le compte d'une société qui offre des produits d'autres assureurs afin de compléter ses catégories d'affaires.

Le modèle n^o 4 pourrait être utilisé par un agent de carrière qui vend les produits d'une seule société. Dans ce modèle, l'agent ne donne pas de précision sur ses liens d'affaires.

Autres modèles

Étant donné que les déclarations varieront en fonction de la situation propre à chaque conseiller, il n'y a pas de «meilleure» façon d'utiliser le document de référence. Advocis (www.advocis.ca) et les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (www.ifbc.ca) ont affiché des modèles de déclarations sur leurs sites Web.

DÉCLARATION DU CONSEILLER – MODÈLE N° 1

Agent indépendant en dehors de la C.-B. et de l'Ontario

Sociétés que je représente

Je représente plusieurs assureurs, mais je place la majorité de mes affaires de la façon suivante :

Assurance vie individuelle		Assurance invalidité	
	Société vie Aaa		Société vie Bbb
	Société vie Bbb		Société vie Fff
	Société vie Ccc		
Assurance collective		Fonds communs de placement	
	Société vie Bbb		Société Ggg
	Société vie Eee		

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

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mes affaires et je ne détiens d'intérêt dans les affaires d'aucune société d'assurances.

Rémunération

Si vous choisissez de souscrire un produit par mon intermédiaire, je recevrai une commission de la société qui offre ce produit.

Il se pourrait que je touche une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.

Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis, ou à des avantages non pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur auprès d'une société donnée au cours d'une période déterminée.

Conflit d'intérêts

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je vous aviserai de l'existence de tout conflit d'intérêts dont je me rends compte en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Ma recommandation, dans son ensemble, tient compte de mon analyse de vos besoins en matière de sécurité financière et se fonde sur celle-ci.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.

Attestation du client

Je, *<nom du client>*, confirme avoir pris connaissance des renseignements ci-inclus et en comprendre les conséquences, notamment de ceux ayant trait à tout conflit d'intérêts existant ou éventuel de *<nom du conseiller>* concernant les recommandations qu'il m'a faites.

DÉCLARATION DU CONSEILLER – MODÈLE N° 2

Agent indépendant en dehors de la C.-B. et de l'Ontario

Sociétés que je représente

Je représente plusieurs assureurs, mais je place la majorité de mes affaires de la façon suivante :

Assurance vie individuelle		Assurance invalidité	
	Société vie Aaa		Société vie Bbb
	Société vie Bbb		Société vie Fff
	Société vie Ccc		
Assurance collective		Fonds communs de placement	
	Société vie Bbb		Société Ggg
	Société vie Eee		

Rémunération

Si vous choisissez de souscrire un produit par mon intermédiaire, je recevrai une commission de la société qui offre ce produit.

Il se pourrait que je touche une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.

Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis, ou à des avantages non pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur auprès d'une société donnée au cours d'une période déterminée.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.

Attestation du client

Je, <nom du client>, confirme avoir pris connaissance des renseignements ci-inclus et en comprendre les conséquences, notamment de ceux ayant trait à tout conflit d'intérêts existant ou éventuel de <nom du conseiller> concernant les recommandations qu'il m'a faites.

DÉCLARATION DU CONSEILLER – MODÈLE N° 3

Agent de carrière

Sociétés que je représente

J'offre la gamme complète de produits d'assurance et de placement de la société vie Aaa.

En outre, en vue de satisfaire aux besoins particuliers de mes clients, j'offre certains produits des sociétés suivantes qui sont commercialisés par la société vie Aaa :

Assurance vie individuelle		Assurance invalidité	
	Société vie Bbb		Société vie Ccc
	Société vie Ccc		Société vie Ggg
	Société vie Ddd		
Assurance collective		Fonds communs de placement	
	Société vie Ccc		Société Hhh
	Société vie Fff		

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

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mes affaires et je ne détiens d'intérêt dans les affaires d'aucune société d'assurances.

Rémunération

Si vous choisissez de souscrire un produit par mon intermédiaire, je recevrai une commission de la société qui offre ce produit.

Il se pourrait que je touche une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.

Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis, ou à des avantages non pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur au cours d'une période déterminée.

Conflit d'intérêts

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je vous aviserai de l'existence de tout conflit d'intérêts dont je me rends compte en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Ma recommandation, dans son ensemble, tient compte de mon analyse de vos besoins en matière de sécurité financière et se fonde sur celle-ci.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.

Attestation du client

Je, *<nom du client>*, confirme avoir pris connaissance des renseignements ci-inclus et en comprendre les conséquences, notamment de ceux ayant trait à tout conflit d'intérêts existant ou éventuel de *<nom du conseiller>* concernant les recommandations qu'il m'a faites.

DÉCLARATION DU CONSEILLER – MODÈLE N° 4

Agent de carrière

Sociétés que je représente

J'offre la gamme complète de produits d'assurance et de placement de la société vie Aaa.

Rémunération

Si vous choisissez de souscrire un produit par mon intermédiaire, je recevrai une commission de la société vie Aaa.

Il se pourrait que je touche une commission de renouvellement (ou d'encaissement) si vous maintenez cette police en vigueur.

Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis, ou à des avantages non pécuniaires, tels des incitatifs sous forme de voyages, se fondant sur divers facteurs comme le volume des affaires que je place ou qui sont maintenues en vigueur au cours d'une période déterminée.

Conflit d'intérêts

Je prends au sérieux la possibilité d'un conflit d'intérêts. Je vous aviserai de l'existence de tout conflit d'intérêts dont je me rends compte en ce qui concerne les recommandations que je vous fais. Ma recommandation, dans son ensemble, tient compte de mon analyse de vos besoins en matière de sécurité financière et se fonde sur celle-ci.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes liens d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.

Attestation du client

Je, <nom du client>, confirme avoir pris connaissance des renseignements ci-inclus et en comprendre les conséquences, notamment de ceux ayant trait à tout conflit d'intérêts existant ou éventuel de <nom du conseiller> concernant les recommandations qu'il m'a faites.

Communication de renseignements sur les conseillers Rappel des faits et suivi par les sociétés

Rappel des faits

En décembre 2004, l'ACCAP a annoncé qu'elle s'engageait, au moyen de cinq initiatives, à renforcer la confiance des consommateurs, et ce, en raison de l'intérêt manifesté par les médias canadiens à l'égard des allégations d'Eliot Spitzer aux États-Unis à l'automne, et de l'examen des relations entre les conseillers et les assureurs mené par la suite par les responsables canadiens de la réglementation des assurances.

L'une de ces initiatives consiste pour les sociétés à travailler en collaboration avec les intermédiaires afin de s'assurer que les clients reçoivent un bref énoncé renfermant des renseignements clairs et précis sur leur conseiller.

En mars 2005, l'ACCAP et des associations représentant les intermédiaires – Advocis, la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA) et les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (CISFC) – ont publié un document de référence visant à aider les conseillers à préparer leur déclaration.

En juin 2005, les responsables canadiens de la réglementation des assurances ont publié un document de consultation sur les relations entre les assureurs et les intermédiaires. Il était notamment demandé dans ce document de formuler des observations sur deux approches visant à améliorer la communication de renseignements sur les conseillers, l'une régie par la loi, l'autre par l'industrie. Lors de discussions ayant précédé et suivi la publication du document de consultation, les responsables de la réglementation ont demandé où en était la mise en application de l'initiative de l'industrie concernant la communication de renseignements sur les conseillers.

Mise en application de l'initiative concernant la communication de renseignements sur les conseillers

Le document de référence portant sur la communication de renseignements concernant les conseillers accorde à chaque conseiller la latitude nécessaire pour décrire de façon simple et concise sa propre situation. Le document :

- énonce six éléments à communiquer;
- précise, pour chaque élément, la réglementation applicable et d'autres facteurs devant être pris en considération;
- suggère un libellé pouvant être utilisé tel quel par les conseillers ou adapté à leur situation.

S'adressant à des conseillers exerçant dans différents territoires de compétence et selon différents modes de fonctionnement, le document est beaucoup plus complexe que les déclarations qu'il aide à préparer.

Depuis la publication du document de référence, Advocis, la CAILBA, l'ACCAP et les CISFC tentent de rendre ce dernier plus facile à utiliser et de trouver d'autres façons de faciliter la mise

en application de l'initiative. Chacune de ces entités a confirmé aux responsables de la réglementation que la mise en application de l'initiative est pour elle une priorité absolue.

Rôle de la société dans la mise en application de l'initiative

Les sociétés ont un rôle à jouer à au moins trois égards importants :

- sensibiliser davantage les conseillers à la nécessité de communiquer des renseignements sur eux-mêmes;
- assister directement ou indirectement les conseillers dans la préparation de leurs déclarations;
- surveiller la mise en application de l'initiative.

Sensibilisation

Les sociétés voudront peut-être profiter de chaque occasion qui se présente de communiquer avec les conseillers (envois à intervalles réguliers, lancement de produits, séances spéciales, etc.) pour rappeler à ces derniers l'engagement de l'industrie et la nécessité de fournir aux clients des renseignements appropriés sur eux-mêmes.

Dans le cas de contacts directs peu fréquents ou rares avec les conseillers, les sociétés pourraient vouloir vérifier auprès des personnes en contact direct avec ces derniers (agents généraux, p. ex.) que la communication sur le sujet se fasse bien.

Le document ci-joint intitulé «Principaux messages à l'intention des conseillers» propose des messages pouvant être utilisés par les sociétés dans leur communication avec les conseillers ou autres intermédiaires.

Soulignons que les messages figurant à la rubrique «Conséquences de l'omission de communiquer des renseignements» vont droit au but, l'objectif étant de faire comprendre clairement et concrètement aux conseillers les raisons de fournir une déclaration.

Assistance

Quatre modèles de déclarations ont été ajoutés au document de référence. Deux d'entre eux s'appliquent aux agents indépendants relevant d'agents généraux et les deux autres aux agents de carrière. Ces modèles visent à aider les conseillers à visualiser le produit final et à mieux comprendre comment utiliser le document de référence. Advocis et les CISFC ont également préparé des modèles qui diffèrent quelque peu des nôtres.

Certaines sociétés ont préparé des déclarations qu'elles demandent aux conseillers d'utiliser ou d'adapter. En règle générale, moins la préparation de la déclaration demandera de temps et d'effort, plus grandes seront les chances de mise en application de l'initiative. Dans la mesure du possible, des exemples concrets devraient être fournis aux conseillers.

Des agents généraux sont en train d'organiser des ateliers en vue d'aider les conseillers à préparer leurs déclarations. Cette façon de faire exige certes beaucoup de travail, mais elle peut s'avérer très efficace, et si par surcroît elle cible les producteurs clés, elle pourrait décupler l'effet des directives écrites distribuées à tous.

Surveillance

La plupart des renseignements à communiquer dont il est question dans le document de référence sont déjà prévus par la réglementation ou les codes de pratiques d'un ou de plusieurs territoires de compétence. Il est important que les conseillers comprennent que l'approche de l'industrie consiste en l'application uniforme de normes là où, à ce jour, s'appliquent une réglementation ou des pratiques saines non harmonisées. En d'autres termes, le document de référence décrit tout simplement une façon de respecter les normes déjà établies par la loi ou dans la pratique.

Les sociétés utilisant comme il convient un libellé large dans le contrat passé avec les intermédiaires (c.-à-d. qui exige de se conformer à des pratiques de l'industrie généralement reconnues) voudront peut-être signaler à ces derniers que le respect du protocole concernant la communication de renseignements sur les conseillers est une condition du contrat.

Dans le cadre de la sélection des intermédiaires et de la déclaration des irrégularités qu'elles effectuent, les sociétés pourraient vouloir informer les intermédiaires que leur système de surveillance de la conformité sera adapté pour tenir compte des exigences en matière de communication de renseignements sur les conseillers figurant dans le document de référence.

Communication de renseignements sur les conseillers

Principaux messages à l'intention des conseillers

Pourquoi on vous demande de fournir des renseignements plus complets sur vous-mêmes

L'uniformité de cette exigence s'impose pour plusieurs raisons. Premièrement, le fait de fournir des renseignements plus complets et dans tous les cas renforce votre professionnalisme et le crédit dont vous jouissez déjà auprès de vos clients. Deuxièmement, la communication volontaire de renseignements par l'industrie suppose l'application de normes uniformes à la grandeur du pays. Et troisièmement, une telle initiative sectorielle peut montrer aux responsables de la réglementation que nul n'est besoin de légiférer davantage sur la question.

La plupart des renseignements à communiquer dans le cadre de l'initiative de l'industrie sont déjà prévus par la réglementation ou les codes de pratiques d'un ou de plusieurs territoires de compétence; par conséquent, le protocole a pour effet principal l'application uniforme des normes à la grandeur du pays.

Comment on en est venu à exiger que soient communiqués des renseignements sur les conseillers

L'industrie canadienne des assurances de personnes reconnaît l'importance que revêt la confiance des consommateurs. Après que les allégations du Procureur général de l'État de New York ont fait la une des journaux au Canada l'automne dernier et que les responsables canadiens de la réglementation des assurances ont commencé à enquêter sur les relations entre les assureurs et les conseillers, l'ACCAP a donc entrepris de renforcer et d'améliorer les mesures déjà en place afin d'assurer que les consommateurs se voient fournir les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées pour eux-mêmes et leurs familles.

En mars 2005, l'ACCAP, de concert avec Advocis, la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA) et les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada (CISFC), a publié un document de référence portant sur la communication de renseignements concernant les conseillers. Ce document vise à aider les conseillers à comprendre la nature des renseignements qu'ils doivent communiquer et le type de déclaration convenant à leur situation.

Le pendant sur le plan réglementaire

En juin 2005, les responsables canadiens de la réglementation des assurances (soit le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance [CCRRA]) et les organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (CISRO) ont publié un document de consultation dans lequel il était demandé de formuler des observations sur un certain nombre de propositions qui visaient à régler la question des conflits d'intérêts pouvant être perçus. L'une des propositions est de prévoir dans la réglementation jusqu'à 15 éléments à communiquer relativement aux relations et à la rémunération des conseillers.

L'industrie est d'avis que l'application uniforme à la grandeur du pays de normes régies par l'industrie est préférable à l'établissement de normes par chaque territoire de compétence, et

que l'initiative de l'industrie portant sur la communication de renseignements sur les conseillers satisfait aux objectifs des responsables de la réglementation. Par conséquent, dans les observations qu'elle a formulées au sujet du document de consultation, l'industrie a exhorté les responsables de la réglementation à permettre que son initiative soit pleinement mise en application et évaluée.

Comment utiliser le document de référence

Le document de référence tente d'allier la nécessité de latitude pour les conseillers avec les avantages que présente l'uniformité. À cette fin, le document :

- précise la nature des éléments que vous devez communiquer;
- indique, pour chaque élément, la réglementation applicable et d'autres facteurs devant être pris en considération;
- suggère un libellé que vous pouvez utiliser tel quel ou modifier;
- fournit des modèles complets de déclarations.

L'on s'attend à ce que les conseillers se servent du document de référence comme guide pour élaborer une déclaration adaptée à leur mode de fonctionnement et à leur situation.

Conséquences de l'omission de communiquer des renseignements

Procès

De nombreux éléments à communiquer, sinon la plupart d'entre eux, sont déjà prévus par la réglementation de certains territoires de compétence. Si un client a à se plaindre et que vous vous retrouvez devant les tribunaux, il est fort probable que vous serez tenu à la norme la plus élevée, même si la loi ne vous y oblige pas dans votre territoire de compétence.

Assurance de la responsabilité civile professionnelle

Nombre de polices d'assurance de la responsabilité civile professionnelle établies à l'intention des conseillers comportent des exclusions en ce qui concerne la non-déclaration des commissions et des frais. Si un client a à se plaindre et que vous vous fiez à votre assurance de la responsabilité civile professionnelle, vous pourriez découvrir que vous n'êtes pas couvert si vous n'avez pas déclaré de façon exacte votre rémunération, comme il est précisé dans le document de référence.

Pratiques commerciales inacceptables

L'omission de communiquer des renseignements appropriés est une pratique commerciale inacceptable et contrevient aux codes de conduite des associations de conseillers et des sociétés d'assurances. Dans le cadre de leur devoir de diligence, les sociétés pourraient incorporer à leurs systèmes de surveillance de la conformité les éléments devant être communiqués par les conseillers.