

Foire aux questions

sur la confirmation des renseignements sur les Clients et Clientes – LRPCFAT

1. Pourquoi me demande-t-on de mettre à jour les renseignements sur ce Client?

R : Pour nous conformer à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (LRPCFAT), nous devons nous assurer que les renseignements que nous détenons sur les Clients et Clientes sont à jour.

2. Pourquoi seules certaines personnes dans mon bloc d'affaires sont touchées?

R : Certains des Clientes et Clients recensés peuvent être des personnes politiquement exposées ou des dirigeants ou dirigeantes d'une organisation internationale, des membres de leur famille ou des personnes qui leur sont étroitement associées. Il se peut aussi que leurs renseignements n'aient pas été vérifiés depuis quelques années. Les renseignements d'autres Clients et Clientes peuvent avoir été mis à jour récemment et ces personnes sont donc exclues du processus. Ces vérifications sont effectuées régulièrement et peuvent varier d'un Client ou d'une Cliente à l'autre en fonction du calendrier et du processus.

3. Les autres assureurs ne demandent pas de vérifier ces renseignements. Pourquoi la Sun Life le fait-elle?

R : Les processus pour vérifier ce type de renseignements peuvent varier d'un assureur à l'autre. Nous nous sommes assurés que notre approche est conforme aux pratiques de l'industrie.

4. Le Client ne répond pas à mes demandes. Que puis-je faire?

Gestion de patrimoine individuelle

R : Répondez au courriel reçu en prenant soin d'indiquer le ou les numéros de contrat ou de compte. Donnez-nous des détails sur vos tentatives de communication avec le Client ou la Cliente.

Assurance individuelle

R : Faites trois suivis au cours des six prochaines semaines. Si vous n'obtenez pas de réponse ou le Client ou la Cliente refuse de se conformer, répondez au message « Renforcer la LBA » dans la Centrale des activités en prenant soin d'y consigner toutes vos tentatives de communication. Assurez-vous aussi de consigner cette information dans le dossier du Client ou de la Cliente.

5. J'ai récemment mis à jour les renseignements de cette Cliente. Dois-je le faire de nouveau?

R : Il est possible que certains renseignements n'aient pas été confirmés, comme le but et l'utilisation prévue du produit.

6. Où puis-je trouver les renseignements que nous avons sur le Client?

R : Consultez vos dossiers.

7. Quels sont les renseignements requis pour chaque Client et Cliente?

R : Pour savoir quels renseignements sont requis, reportez-vous au courriel que vous avez reçu.

a) Que dois-je faire s'il n'y a aucun changement à apporter aux renseignements?

Gestion de patrimoine individuelle

R : Répondez au courriel reçu où on demande les renseignements manquants, en prenant soin d'indiquer le numéro du contrat ou du compte. Mentionnez que vous avez confirmé que les renseignements que nous avons en dossier pour le Client ou la Cliente/l'entité sont exacts.

Assurance individuelle

R : Répondez au message « Renforcer la LBA » dans la Centrale des activités en prenant soin d'indiquer le numéro du contrat ou du compte. Avisez-nous que vous avez confirmé les renseignements pour chaque Client ou Cliente/entité/société et produit ou contrat.

b) Que dois-je faire si les renseignements ont changé?

Si les renseignements ci-dessous ont changé :	Voici ce qu'il faut faire :
Nom, nom d'entreprise, nom de fiducie, numéro de téléphone, date de naissance, adresse professionnelle, adresse de domicile ou adresse postale	Suivez le processus habituel pour mettre à jour ces renseignements.
Profession/profession avant la retraite Activité principale, avec précisions But du produit et utilisation prévue	Gestion de patrimoine individuelle Répondez au courriel reçu en prenant soin d'indiquer le ou les numéros de contrat ou de compte. Donnez-nous les détails pour ces champs. Assurance individuelle Répondez au message « Renforcer la LBA » dans la Centrale des activités en prenant soin d'indiquer le numéro du contrat ou du compte. Donnez-nous les détails pour ces champs.
Propriétaire d'entité Renseignements sur la propriété véritable, le contrôle et la structure, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Les administrateurs et administratrices; • Les noms et adresses de toutes les personnes qui détiennent ou contrôlent, directement ou indirectement, au moins 	Envoyez-nous le formulaire 4831 . <i>Note : Tout changement apporté aux renseignements d'une entité doit être appuyé par les documents sur l'entité.</i>

<p>25 % des actions de la société par actions/compagnie/entité;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les noms de toutes les personnes qui détiennent ou contrôlent, directement ou indirectement, moins de 25 % des actions de la société par actions/compagnie/entité; • Les signataires autorisés; • Les renseignements sur la fiducie (touchant un fiduciaire, un bénéficiaire ou un constituant). 	
--	--

8. Les comptes d'un Client ou d'une Cliente font l'objet de restrictions pour manque de conformité, comment puis-je annuler les restrictions?

R : Les restrictions seront annulées quand vous mettrez les renseignements du Client ou de la Cliente à jour ou confirmerez qu'il n'y a pas eu de changements.