



## **Ligne directrice LD14**

### **CONFIRMATION DE LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONSEILLERS**

*La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres l'adoptent, compte tenu de leur structure d'entreprise, de leurs produits et de leurs processus d'affaires, canaux de distribution compris. Il leur est en outre fortement recommandé de l'incorporer à leur programme de conformité.*

---

**Adoptée en décembre 2007, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009**

---

# **Ligne directrice LD14**

## **CONFIRMATION DE LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONSEILLERS**

---

### **1. INTRODUCTION**

En 2006, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a adopté des principes de gestion des conflits d'intérêts réels ou potentiels liés aux conseils ou aux opérations en matière d'assurances, principes qui prévoient ce qui suit : 1) le conseiller place les intérêts des titulaires de police et des acheteurs éventuels devant ses propres intérêts; 2) les conseillers informent les consommateurs de tout conflit d'intérêts réel ou potentiel; et 3) le produit recommandé répond aux besoins du consommateur.

Les renseignements à communiquer en vertu du point 2) ci-dessus comprennent les noms des assureurs représentés, les méthodes de rémunération, et les autres relations susceptibles d'entraîner des conflits d'intérêts réels ou potentiels. De concert avec les associations de conseillers que sont Advocis, les Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada et la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies, l'ACCAP a élaboré des directives pour la communication de tels renseignements, directives énoncées dans le document de référence intitulé *Confirmation de la communication de renseignements concernant les conseillers*.

### **2. OBJECTIF**

Les principes des responsables de la réglementation obligent clairement les conseillers à communiquer des renseignements pertinents lors de la souscription. La présente ligne directrice recommande des pratiques que les sociétés membres peuvent adopter pour s'assurer que toutes les déclarations des conseillers sont conformes à ce que prévoit le document de référence intitulé *Confirmation de la communication de renseignements concernant les conseillers*.

### **3. PORTÉE**

La présente ligne directrice s'applique à la vente de polices individuelles d'assurances de personnes établies par les sociétés membres et faisant intervenir un conseiller (c.-à-d. un agent détenteur d'un permis d'assurance vie ou d'assurance accident et maladie, ou les deux).

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité.

#### **4. CONFIRMATION DE LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONSEILLERS**

Les mécanismes dont dispose l'assureur devraient garantir que le conseiller a communiqué les renseignements pertinents. Seules les propositions d'assurance « en bonne et due forme » suivent leur cours. Entre autres, le conseiller doit apposer sa signature dans le rapport du représentant. Il confirme ainsi qu'il a communiqué par écrit au client les renseignements pertinents, conformément au document de référence intitulé *Confirmation de la communication de renseignements concernant les conseillers*. Par exemple, le rapport pourrait contenir une déclaration couvrant les points suivants :

- a) le conseiller a communiqué le nom de la ou des sociétés qu'il représente;
- b) le conseiller a indiqué qu'il est rémunéré (commissions ou salaire, p. ex.) pour la vente de produits offerts par des sociétés d'assurances de personnes;
- c) le conseiller a précisé qu'il pourrait toucher une rémunération supplémentaire sous forme de bonis, de participation à des congrès ou d'autres incitatifs;
- d) le conseiller a révélé tout conflit d'intérêts qu'il pourrait avoir relativement à l'opération en cause.

Une telle déclaration pourrait être adaptée à l'assureur ou au canal de distribution en cause (agents de carrière, courtiers, p. ex.). Lorsqu'un assureur accepte une proposition provenant d'un centre d'appels ou obtenue en ligne par un agent détenteur d'un permis d'assurance vie ou d'assurance accident et maladie, ou les deux, les mécanismes dont dispose l'assureur devraient garantir également que les renseignements pertinents ont été communiqués au client.

#### **5. PROGRAMMES DE PARTICIPATION À DES CONGRÈS**

À l'appui du protocole dont il est question ci-dessus, les assureurs devraient aussi incorporer dans leurs programmes de participation à des congrès une exigence selon laquelle ils s'attendent à ce que les conseillers, pour avoir le droit d'assister à un congrès, précisent aux clients qu'ils pourraient y être admissibles.