



Aperçu des réglementations

Il est primordial pour les clients de bien comprendre ce qu'ils achètent, ainsi que les options qui s'offrent à eux, notamment lorsqu'il s'agit d'un produit qui procure la tranquillité d'esprit comme une assurance vie. Voilà pourquoi ivari établit des attentes spécifiques en matière de traitement équitable des clients et de saines pratiques commerciales, puis intègre ces mêmes attentes dans les pratiques des conseillers et ses systèmes de contrôle et de suivi.

Obligations du conseiller en matière de conformité

De bonnes connaissances des attentes placées envers vous, une meilleure compréhension de la conformité réglementaire et la volonté d'inclure ces pratiques dans chaque interaction avec le client sont des facteurs clés dans le succès de votre entreprise et la satisfaction de vos clients.

Voici d'autres critères auxquels le conseiller doit répondre pour assurer le respect de ses obligations et bien gérer ses activités.

1. Détenir un permis d'assurance vie en règle, une assurance erreurs et omissions valide et les unités de formation continue requises, adhérer aux associations professionnelles (Chambre de la sécurité financière, Advocis, etc.) et bien connaître les exigences réglementaires.
2. Tenir le client dûment informé en divulguant ses titres de compétences et le nom de tout assureur qu'il représente. Expliquer les caractéristiques, les avantages et les risques de chaque produit proposé, et formuler les recommandations nécessaires.
3. Recueillir tous les renseignements pertinents auprès du client, dans les limites de ce qui est nécessaire.
4. Protéger et conserver en toute sécurité toutes les données du client.
5. Consigner toute analyse menée et tout conseil fourni à ses clients à l'aide de formulaires, de notes et de courriels qui pourront s'avérer fort utiles dans le cadre d'audits et d'enquêtes.

Déclaration d'activité inhabituelle

Nous avons simplifié le processus de signalement des activités inhabituelles. Il vous incombe, en tant que conseiller, de porter à l'attention de votre agence générale toute activité inhabituelle dès que vous en prenez connaissance. Pour vous assister, nous avons créé la plateforme *Déclaration d'activité inhabituelle*, accessible à partir du portail webcappow. Cet outil vient s'ajouter aux autres mécanismes que nous avons mis en place pour lutter contre le blanchiment d'argent et favoriser le respect des pratiques commerciales.

Principales ressources

Notre site ivari.ca est votre guichet vers de multiples ressources susceptibles de vous aider à prendre connaissance de vos obligations en matière de conformité et à bien les assimiler. ivari met régulièrement en ligne du contenu axé sur la conformité et la réglementation dans le contexte de vos activités, notamment les [webinaires Élan](#) et les [balados Élan à l'antenne](#).

Nous avons également créé sur notre site la page Web [Gestion d'entreprise](#), qui regroupe des documents sur la conformité ainsi que des vidéos et autres ressources de choix.

Nous continuons à étoffer et à mettre à jour notre matériel et nous encourageons les conseillers à le consulter régulièrement.

Vous pouvez également vous prévaloir des ressources suivantes :

Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes Inc. (ACCAP) : <https://www.clhia.ca>

Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) du Canada : <https://www.priv.gc.ca/fr/>

Guide sur la protection de la vie privée à l'intention des entreprises : https://www.priv.gc.ca/media/2039/guide_org_f.pdf

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) : <https://www.ccir-ccrra.org/Home>

Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) : <https://fintrac-canafe.canada.ca/guidance-directives/guidance-directives-fra>

Foire aux Questions

Processus d'ivari dans le cadre de l'examen des pratiques des conseillers	
Question	Réponse
Quelle est la procédure à suivre si un conseiller a été sélectionné dans le cadre de l'examen des pratiques des conseillers (délai, soumission des documents requis, etc.)?	<p>Tout conseiller sélectionné recevra de l'équipe de conformité d'ivari un courriel avec copie conforme à son agence générale. Il disposera alors de deux semaines pour soumettre ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le Questionnaire dûment rempli. 2. Les renseignements sur les exigences à remplir relativement à l'obtention d'un permis : permis, assurance erreurs et omissions et formation continue. 3. Les renseignements sur la conformité aux règlements : politiques et procédures en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de protection de la vie privée. 4. Tout autre document relatif aux pratiques favorisant les ventes fondées sur les besoins du client à l'égard des polices sélectionnées qui sont vendues et (ou) gérées par le conseiller : Renseignements à communiquer concernant le conseiller, Établissement des faits, Analyse des besoins financiers, Lettre explicative, Reçu de délivrance et Notes de discussion avec le client.
Qu'arrive-t-il lorsqu'un examen des pratiques des conseillers a été rempli?	Une copie du rapport de conformité et du plan d'action est envoyée au conseiller et à son agence générale.

Processus d'ivari dans le cadre de l'examen des pratiques des conseillers (suite)

Question	Réponse
<p>En ce qui concerne les dossiers-clients, s'agit-il de ceux qui se rapportent aux polices souscrites au cours de l'année courante ou au cours des années précédentes alors que les pratiques étaient différentes?</p>	<p>ivari exige les dossiers-clients pour lesquels il y a eu souscription de polices au cours des douze derniers mois depuis sa demande. Par exemple, une demande faite en mars 2026 viserait les polices souscrites entre avril 2025 et mars 2026.</p>
<p>Quelles seraient les conséquences si l'examen des pratiques du conseiller n'est pas satisfaisant?</p>	<p>En fonction des lacunes et des insuffisances identifiées par ivari en matière de conformité, les niveaux suivants sont attribués :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfaisant/Améliorations requises/Améliorations significatives requises/Insatisfaisant. <p>Les conséquences d'un niveau inférieur à « Satisfaisant » peuvent aller de l'obligation pour le conseiller de suivre une formation supplémentaire à la résiliation de son contrat auprès d'ivari. Dans le cas d'un conseiller qui ne répond pas ou ne coopère pas, le niveau « Insatisfaisant » sera attribué et le contrat sera résilié.</p>
<p>L'examen des pratiques des conseillers est-il réservé à ivari? Si un conseiller n'a fait souscrire aucune police d'ivari, sera-t-il assujéti à cet examen?</p>	<p>Tout assureur est appelé à effectuer cet examen. ivari peut sélectionner n'importe quel conseiller sous contrat, qu'il ait des clients ivari ou non.</p>

Protection de la vie privée

Question	Réponse
<p>Le conseiller doit-il disposer de sa propre politique en matière de protection de la vie privée ou peut-il utiliser celle mise en œuvre par son agence générale?</p>	<p>Tout conseiller doit disposer d'un programme de conformité qui comprend des politiques et des procédures conformes aux lois et aux lignes directrices sur la protection de la vie privée. Votre agence générale et les autorités de réglementation au Canada pourront vous proposer des modèles, des outils et des ressources.</p> <p>Par exemple :</p> <p>Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) : https://www.cai.gouv.qc.ca/</p> <p>Commissariat à la protection de la vie privée au Canada (CPVP) : https://www.priv.gc.ca/fr/</p> <p>Les commissariats de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont collaboré avec le CPVP pour mettre sur pied ces programmes : https://oipc.ab.ca/resource/privacy-management-programs/</p>

Protection de la vie privée (suite)

<p>Devrais-je informer les clients s'il y a atteinte à la vie privée?</p>	<p>En cas d'atteinte à la vie privée, les conseillers ne doivent pas informer leurs clients sans avoir au préalable consulté ivari et leur agence générale. Dans le cas d'une violation réelle ou suspectée de la vie privée, les conseillers doivent contacter ivari et leur agence générale immédiatement (dans les 24 heures). L'agence générale, le conseiller et ivari travailleront ensemble pour déterminer s'il y a un risque pour la vie privée du client et quelles actions doivent être prises et par qui pour réduire ce risque.</p> <p>Il peut s'agir notamment de tout accès non autorisé (physique ou technologique) aux renseignements personnels d'un client et de toute perte ou erreur d'acheminement de documents ou d'appareils contenant des renseignements personnels sur le client.</p>
<p>Le téléchargement du logiciel Gestion de la relation client (GRC) sur un appareil mobile présente-t-il des vulnérabilités?</p>	<p>Le logiciel GRC est un système de stockage centralisé des données clients. ivari ne recommande aucun logiciel de conservation des dossiers en particulier. Toutefois, le conseiller est appelé à mettre en place des mesures de protection limitant l'accès aux systèmes, par exemple, un nom d'utilisateur et un mot de passe. Les portails-clients doivent être sécurisés, de même que les dossiers et la transmission de données. Tous les ordinateurs, ordinateurs portables et appareils mobiles des conseillers doivent être protégés par un mot de passe. L'utilisation d'un mot de passe supplémentaire procure une protection accrue contre tout accès non autorisé.</p>

Traitement équitable des clients

Question	Réponse
<p>Quelle est la définition de « traitement équitable des clients »? Les conseillers doivent-ils respecter cette directive?</p>	<p>Les directives en matière de traitement équitable des clients englobent des concepts comme le comportement éthique, la bonne foi et l'interdiction des pratiques abusives. ivari s'attend à ce que les agences générales et les conseillers se conforment à l'ensemble des règlements, des pratiques commerciales et des principes relatifs au traitement équitable des clients.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales de l'Autorité des marchés financiers • La directive « Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients » (CCRA/OCRA)

Traitement équitable des clients *(suite)*

<p>Pouvez-vous fournir quelques exemples qui montrent comment les conseillers doivent respecter les principes relatifs au traitement équitable des clients?</p>	<p>Ce qui suit en est quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication de renseignements exacts, clairs, non trompeurs et adéquats aux clients avant, pendant et après la vente du produit d'assurance. • Avant de donner des conseils, il est important d'obtenir du client l'information nécessaire à l'évaluation de ses objectifs et ses besoins en matière d'assurance, notamment les précisions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – son expérience et ses connaissances financières; – ses besoins, ses priorités et sa situation personnelle; – sa capacité de se payer le produit; et – son profil de risque.
<p>Avez-vous des suggestions, à savoir comment les conseillers peuvent prouver qu'ils traitent leurs clients équitablement?</p>	<p>Les mesures proposées ci-dessous aident à évaluer le caractère équitable d'un traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre les programmes de formation (idéalement ceux donnant droit aux unités de formation continue) communiquant les caractéristiques des produits et inculquant les connaissances nécessaires en matière d'exigences réglementaires et de pratiques exemplaires liées à la vente d'assurance. • Prendre le temps d'expliquer le ou les produits d'assurance. • Consacrer davantage de temps aux clients vulnérables. • Éviter les conflits d'intérêts dans la mesure du possible et divulguer par écrit les conflits inévitables. • Consigner votre examen du dossier et les conseils fournis au client. • Documenter les mesures prises à l'égard des pratiques exemplaires et produire les données justifiant, en bonne et due forme, la protection des renseignements personnels et la conservation des dossiers-clients.

Lutte contre le blanchiment d'argent

Question	Réponse
Nous devons vérifier physiquement le document d'identité avec photo du client. De quelle manière devons-nous procéder en cette ère numérique?	Dans le cas où le client n'est pas physiquement présent, le conseiller doit disposer d'un processus permettant l'authentification de la pièce d'identité délivrée par le gouvernement. Veuillez consulter les lignes directrices portant sur les propositions d'assurance ivari signées à distance .
Des conseillers affirment qu'ils doivent prendre une photo du client tenant son document d'identité pour afficher sa signature par le biais de Zoom. Quels conseils leur donneriez-vous?	<i>La Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes ne fait aucunement mention de l'obligation de prendre une photo du client tenant son document d'identité personnelle. En outre, en raison des renseignements personnels de nature délicate figurant sur les documents d'identité, les conseillers NE DOIVENT AUCUNEMENT reproduire ce document. La question suivante propose d'autres méthodes qui pourront attester votre observation de la règle de la connaissance du client.</i>
Les conseillers sont-ils tenus de conserver une copie du document d'identité avec photo délivré par le gouvernement?	Tout document d'identité avec photo délivré par le gouvernement doit être authentique, valide et à jour. La Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes exige que les conseillers conservent par écrit la date de collecte des renseignements sur tout client, la source des renseignements, le type de renseignements utilisés et le numéro d'identification unique qui y est inscrit. Le conseiller doit inscrire tous ces renseignements sur la proposition, mais ne conserver aucune copie de ces documents.
Devrais-je envoyer un rapport au CANAFE?	Dès qu'un conseiller a des motifs raisonnables de soupçonner qu'une opération, qu'elle soit tentée ou menée à bien, est liée à une infraction de recyclage des produits de la criminalité ou à une infraction de financement des activités terroristes, il doit porter les faits à l'attention de son AGD aux fins d'examen supplémentaire, et ce, dès l'identification de l'opération en cause. L'AGD portera à son tour l'opération à l'attention d'ivari. Pour en savoir plus, référez-vous aux lignes directrices d'ivari.

Le présent document est la propriété d'ivari et toute utilisation, modification ou distribution est soumise à l'approbation d'ivari et est autrement expressément interdite.

Les renseignements sont uniquement d'ordre général et ne constituent ni des conseils explicites ou personnels en matière de placement ou d'assurance, ni des conseils juridiques ou fiscaux.

Ce document peut comprendre des renseignements obtenus auprès de tiers. Bien que, au moment de la publication, tout ait été mis en œuvre pour s'assurer de la fiabilité des sources, ivari communique ces renseignements « tels quels » et ne garantit en rien l'exactitude, l'exhaustivité, l'utilité ou l'actualité de l'information qui y est présentée.

ivari^{MD} et les logos d'ivari sont des marques de commerce détenues par ivari Holdings Inc.

IV2092FR 5/25