



## 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 complexe comme l'assurance vie. Voilà pourquoi les organismes de réglementation à l'échelle du Canada procèdent actuellement à un réexamen des lois en vigueur pour y intégrer le respect des pratiques de l'industrie, la lutte contre les pratiques déloyales et le traitement équitable des consommateurs.

Cette démarche est perçue comme un revirement par rapport à la notion « l'acheteur doit être vigilant », selon laquelle il incombe à l'acheteur ou au consommateur de disposer de toute l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée. Désormais, il est de la responsabilité des assureurs et des conseillers de s'assurer que l'acheteur détient tous les renseignements dont il a besoin pour faire un choix judicieux en matière de protection. Depuis quelques années, les organismes de réglementation exercent une surveillance accrue des pratiques de l'industrie en vue de veiller à leur conformité. En sus d'être chargés de l'application et de l'observation des lois et des lignes directrices, ils ont multiplié leurs activités de contrôle par le biais d'audits et d'enquêtes.

Les organismes de réglementation qui luttent contre le blanchiment d'argent et les atteintes à la vie privée n'ont pas, eux aussi, chômé.

Les organismes de réglementation fédéraux, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) concentrent leurs efforts sur les pratiques – les vôtres, les nôtres et celles de nos clients – susceptibles de dissimuler des faits de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes. En plus du respect des obligations, de plus en plus nombreuses, en matière d'identification et de déclaration d'opérations douteuses, *ivari* continue de renforcer ses procédures de contrôle en vue de l'entrée en vigueur des nouvelles exigences en 2021. L'obligation de « bien connaître son client » étant au cœur des préoccupations des responsables de la réglementation, des renseignements tels que la provenance des fonds, la profession, l'exposition politique et l'adresse résidentielle nécessitent d'être vérifiés et versés au dossier.

En cette ère du numérique et de réalité virtuelle, les Commissariats fédéral et provinciaux à la protection de la vie privée s'accordent à reconnaître l'importance de la protection des renseignements personnels. Nous avons tous entendu parler de sociétés internationales, notamment des banques et des assureurs, victimes d'importants vols de données personnelles. Or, ce phénomène n'épargne pas les petites entreprises. Ces atteintes ont amené les Commissariats à la protection de la vie privée à mettre à jour la législation et à rehausser la surveillance par l'entremise d'audits et d'enquêtes.

Une bonne connaissance des attentes et une meilleure compréhension de ce qu'est la conformité réglementaire sont parmi les facteurs clés du succès d'une entreprise.

Compte tenu des lois plus strictes et de la surveillance assidue qu'exercent les responsables de la réglementation, voici quelques critères auxquels un conseiller doit satisfaire pour assurer le respect de ses obligations.

- 1) Détenir un permis d'assurance vie en règle et une assurance erreurs et omissions valide, s'adhérer aux associations professionnelles (Chambre de la sécurité financière, Advocis, etc.) et se tenir au courant des exigences réglementaires.
- 2) Tenir le client correctement informé, en divulguant ses titres de compétences et le nom de tout assureur qu'il représente. Expliquer les caractéristiques de chaque produit proposé, accompagnées de ses recommandations.
- 3) Recueillir tous les renseignements pertinents auprès du client (dans la limite de ce qui est nécessaire).
- 4) Protéger et conserver, de façon sécurisée, les données du client pour empêcher tout accès non autorisé.
- 5) Consigner par écrit les conseils fournis à ses clients (formulaires, notes et courriels comme pièces justificatives dans le cadre d'un audit ou d'une enquête).

## Sites Web

Association canadienne des compagnies d'assurances 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](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) :

- Obligations énoncées dans la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes : <https://www.fintrac-canafe.gc.ca/covid19/covid-2020-04-22-fra>
- Déclaration d'opérations douteuses au CANAFE : <https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/transaction-operation/Guide3/str-fra>

## Foire aux questions

### Processus d'ivari dans le cadre de l'examen des pratiques des conseillers

Question	Réponse
<p>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>	<p>Une fois sélectionné, le conseiller recevra, de l'équipe de conformité d'ivari, un courriel avec copie conforme à son AGD et disposera de 30 jours pour soumettre ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le <i>Questionnaire pour l'examen des pratiques des conseillers</i> dûment rempli, en incluant :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tous les détails sur les accusations criminelles, les mesures disciplinaires, la situation financière et les plaintes des clients.</li> </ol> </li> <li>2. Des documents spécifiques, notamment :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. les exigences relatives à l'obtention du permis : permis, assurance erreurs et omissions et formation continue;</li> <li>b. la conformité aux règlements : politiques et procédures en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de protection de la vie privée.</li> </ol> </li> </ol> <p>De plus, le conseiller sera tenu de soumettre TOUS les documents versés dans les dossiers-clients relativement aux polices pertinentes, comme l'exige <i>ivari</i>.</p>
<p>Est-il nécessaire de soumettre le <i>Questionnaire pour l'examen des pratiques des conseillers</i> dûment rempli à l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP)?</p>	<p>Non. Toutefois, une copie du questionnaire sera envoyée à l'AGD auprès duquel le conseiller est sous contrat.</p>
<p>Qu'advient-il si l'on constate que le conseiller ne s'est pas acquitté de ses obligations?</p>	<p>En fonction des lacunes et insuffisances auxquelles il faut remédier, le conseiller se verra attribuer l'une des quatre catégories de notations de conformité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponses satisfaisantes / Améliorations requises / Améliorations significatives requises / Réponses non satisfaisantes.</li> <li>• <i>ivari</i> travaillera de concert avec le conseiller et son AGD, en élaborant un plan d'action pour combler les lacunes.</li> </ul>
<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 pendant lesquelles les pratiques étaient certes différentes?</p>	<p><i>ivari</i> exige les dossiers-clients pour lesquels il y a eu souscription de polices au cours de l'année courante. Par exemple, les demandes pour 2020 visent les polices souscrites entre juin 2019 et juillet 2020 et les documents suivants sont requis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Renseignements à communiquer concernant le conseiller</li> <li>b. Recherche de faits</li> <li>c. Analyse des besoins financiers (ABF)</li> <li>d. Lettre explicative</li> <li>e. Reçu de délivrance</li> <li>f. Notes de discussion avec le client</li> </ol>

## Processus d'ivari dans le cadre de l'examen des pratiques des conseillers

Question	Réponse
L'examen des pratiques des conseillers est-il réservé à <i>ivari</i> ? Si un conseiller n'a fait souscrire aucune police d' <i>ivari</i> , sera-t-il assujéti à cet examen?	Tous les assureurs sont tenus d'effectuer l'examen des pratiques des conseillers. Dans le cadre de cet examen, <i>ivari</i> ne sélectionnera que les conseillers ayant vendu ses polices.

## Protection de la vie privée

Question	Réponse
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 AGD?	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. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) et votre AGD peuvent vous aider en vous fournissant des modèles, des outils et des ressources.  Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : <a href="https://www.priv.gc.ca/fr/">https://www.priv.gc.ca/fr/</a>
Y a-t-il un délai à respecter pour informer les clients de toute atteinte à la vie privée?	S'il y a eu atteinte à la vie privée, le conseiller ne doit pas la signaler à son client. Il doit contacter sans tarder <i>ivari</i> et son AGD. L'AGD, le conseiller et <i>ivari</i> travailleront de concert afin de déterminer les risques relatifs à la confidentialité auxquels le client pourrait être exposés et les mesures à prendre pour réduire ces risques.
Le téléchargement du logiciel Gestion de la relation client (GRC) sur un appareil mobile est-il considéré comme potentiellement vulnérable?	Le logiciel GRC est un système de stockage centralisé des données clients. <i>ivari</i> ne fait aucune promotion ni recommandation au sujet d'un logiciel spécifique pour conserver les dossiers-clients. Toutefois, l'accès à tous les systèmes doit être restreint par un nom d'utilisateur et un mot de passe. Les portails-clients doivent être sécurisés, de même que les dossiers-clients et la transmission de données des clients. Tous les ordinateurs, ordinateurs portables et appareils mobiles des conseillers doivent être protégés par un mot de passe. L'ajout d'un deuxième mot de passe procure une protection supplémentaire contre tout accès non autorisé aux dossiers-clients stockés sur ces dispositifs.

## Traitement équitable des clients

Question	Réponse
<p>Quelle est la définition de « traitement équitable des clients »? Les conseillers doivent-ils respecter ce règlement?</p>	<p>Le traitement équitable des clients englobe des concepts comme le comportement éthique, la bonne foi et l'interdiction des pratiques abusives. En fait, les assureurs, les AGD et les conseillers doivent respecter l'ensemble des règlements et principes relatifs au traitement équitable des clients.</p>
<p>Pouvez-vous fournir quelques exemples qui montrent comment les conseillers doivent respecter les principes relatifs au traitement des clients?</p>	<p>Ce qui suit en est quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication de renseignements exacts, clairs, non trompeurs et adéquats aux clients avant, pendant et après la vente du produit d'assurance.</li> <li>• 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"> <li>– son expérience et ses connaissances financières;</li> <li>– ses besoins, ses priorités et sa situation personnelle;</li> <li>– sa capacité de se payer le produit; et</li> <li>– son profil de risque.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Avez-vous des suggestions permettant aux conseillers de prouver qu'ils traitent leurs clients équitablement?</p>	<p>Les mesures proposées ci-dessous en sont une bonne indication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenter leurs interactions avec les clients.</li> <li>• Prendre le temps d'expliquer le produit d'assurance.</li> <li>• Consacrer davantage de temps aux clients vulnérables (comme les personnes âgées et les jeunes, les clients dont la langue maternelle n'est pas le français ou ceux atteints d'invalidité, etc.)</li> <li>• Participer aux programmes de formation (donnant droit ou non aux unités de formation continue) pour maintenir un niveau approprié de connaissances sur les caractéristiques et les risques associés aux produits, etc.</li> </ul>

## Lutte contre le blanchiment d'argent

Question	Réponse
<p>Nous devons vérifier physiquement le document d'identité avec photo du client. Précisez de quelle manière nous devons procéder en cette ère numérique.</p>	<p>Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) a pu assouplir les exigences liées à l'authentification d'un document d'identité avec photo émis par le gouvernement grâce au développement de la technologie. Des précisions à cet égard se trouvent sur le site <a href="https://www.fintrac-canafe.gc.ca/covid19/covid-2020-04-22-fra">https://www.fintrac-canafe.gc.ca/covid19/covid-2020-04-22-fra</a>. Ainsi, lorsqu'un client n'est pas physiquement présent, vous pouvez faire appel au jugement humain pour déterminer si un document que vous examinez semble authentique. Cependant, toutes les autres exigences relatives à l'utilisation d'un document d'identification avec photo délivré par le gouvernement continuent de s'appliquer.</p> <p>Comme indiqué ci-dessus, l'assouplissement des exigences en matière de tenue de documents et de la re-vérification de l'identité des clients est temporaire et on s'attend à ce que les conseillers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tiennent un registre de tous les clients dont l'identité a été vérifié au moyen de cette méthode temporaire; et</li> <li>• vérifient à nouveau l'identité des clients conformément au Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes suivant la levée des mesures d'éloignement physique par les autorités de santé publique.</li> </ul>
<p>On a expliqué à un conseiller de prendre une photo du client tenant son document d'identité si sa signature est recueillie par le biais de Zoom. Quels conseils lui donneriez-vous?</p>	<p>Le Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes n'exige pas 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 prendre AUCUNE copie de ces documents.</p>
<p>Les conseillers sont-ils tenus de conserver une copie du document d'identité avec photo délivré par le gouvernement?</p>	<p>Tout document d'identité avec photo délivré par le gouvernement doit être authentique, valide et à jour. Le Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (Règlement) exige que les conseillers conservent par écrit la date à laquelle les renseignements sur tout client ont été recueillis, la source des renseignements, le type de renseignements utilisés et le numéro de compte qu'ils comprennent et, en l'absence d'un numéro de compte, un numéro associé aux renseignements. Le conseiller doit s'assurer qu'il se conforme au Règlement au moment de procéder à la collecte de données d'identification au nom d'ivari et à la vérification de l'identité du client. Il doit inscrire tous ces renseignements sur la proposition, et non garder une copie de ces documents.</p>



## Lutte contre le blanchiment d'argent

Question	Réponse
Y a-t-il un délai pour l'envoi d'une Déclaration d'opérations douteuses au CANAFE?	Si un conseiller a des motifs raisonnables de soupçonner qu'une transaction – 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 soumettre une Déclaration d'opérations douteuses au CANAFE aussitôt que possible.
Que se passera-t-il s'il y a un retard dans la soumission de la Déclaration d'opérations douteuses auprès du CANAFE?	« Aussitôt que possible » signifie que le conseiller a pris les mesures lui permettant d'établir qu'il a atteint le seuil des motifs raisonnables de soupçonner, et ainsi, il doit élaborer et soumettre une Déclaration d'opérations douteuses en toute priorité. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site <a href="https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/transaction-operation/Guide3/str-fra">https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/transaction-operation/Guide3/str-fra</a> .

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, d'assurance ou de planification successorale, 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.

<sup>MC</sup> ivari et les logos ivari sont des marques de commerce d'ivari Holdings ULC. ivari est autorisée à utiliser ces marques.

IV2092FR 3/21