

**Le 1<sup>er</sup> mai 2022**

## **CODE DE DÉONTOLOGIE DU CONSEILLER**

Chez l'Assurance vie Équitable<sup>MD</sup>, nous nous engageons à traiter tous les clients et les clients potentiels équitablement dans tous les aspects du processus d'assurance et nous savons que nos partenaires de distribution ont pris le même engagement. Les conseillers jouent un rôle crucial puisque nous travaillons ensemble à la réalisation des résultats suivants :

- Les clients reçoivent des renseignements clairs et suffisants avant, pendant et après le point de vente.
- Les clients reçoivent des conseils financiers avisés et adaptés à leurs besoins.
- Les plaintes et les contestations des clients sont traitées équitablement.

Ce code de déontologie (le « code ») établit nos attentes envers les conseillers en ce qui concerne leurs affaires avec les clients et autres parties prenantes. Le code fait partie intégrante de votre relation contractuelle avec l'Assurance vie Équitable.

À haut niveau, nous nous attendons à ce que vous respectiez les cinq principes suivants. Vous trouverez de plus amples renseignements à propos de chacun des principes dans le corps du code.

### **1. Intégrité**

Vous agirez avec honnêteté, intégrité et équité dans toute relation d'affaires avec vos clients, les membres du public, l'Assurance vie Équitable et vos partenaires de distribution. Vous accorderez la priorité aux intérêts de vos clients et non aux vôtres et vous vous conformerez aux exigences pertinentes liées à la réglementation et à l'industrie.

### **2. Pertinence des conseils**

Vos recommandations de produits reposeront uniquement sur les besoins, les objectifs et de la situation financière de vos clients. Vous vous assurerez que vos clients comprennent vos recommandations et conserverez la documentation de l'analyse des besoins et de vos interactions avec les clients.

### **3. Divulgarion**

Vous vous représenterez, ainsi que votre cabinet, avec exactitude auprès de vos clients et du public. Vous divulguez à vos clients les compagnies que vous représentez, la façon dont on vous rémunère, tout conflit d'intérêts ou tout conflit d'intérêts apparent et vous fournirez à vos clients tous les renseignements nécessaires afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée.

### **4. Confidentialité**

Vous obtiendrez le consentement de vos clients pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels et vous utiliserez seulement leurs renseignements personnels conformément à ce consentement. Vous sauvegarderez tous les renseignements personnels qui vous sont confiés et vous vous conformerez avec les lois sur la protection de la vie privée.

## 5. Compétence

Vous mènerez toutes vos opérations de façon professionnelle et fournirez un service rapide et régulier à vos clients. Vous obtiendrez l'éducation et la formation pertinentes pour tenir à jour vos connaissances sur les produits et les exigences réglementaires du marché financier.

---

Le reste du code établit ce qui est à faire et à éviter à l'égard de chacun des cinq principes. Les articles portant la mention « À faire » sont des exigences que les conseillers de l'Assurance vie Équitable doivent suivre dans leurs interactions avec les clients, le public, l'Assurance vie Équitable, les partenaires de distribution des conseillers (p. ex. les AGG, les AGA et les comptes nationaux) et d'autres conseillers. Les articles portant la mention « À éviter » sont des activités interdites.

Les responsabilités d'une conseillère ou d'un conseiller et les activités interdites ne se limitent pas à celles indiquées dans le code. Les conseillers doivent faire preuve d'intégrité lorsqu'ils exercent leurs activités auprès de leurs clients et de l'Assurance vie Équitable en toutes circonstances.

Toute violation du code fera l'objet d'une enquête par l'Assurance vie Équitable et pourrait entraîner des conséquences pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de la conseillère ou du conseiller et la déclaration aux autorités gouvernementales.

## 1. INTÉGRITÉ

---

Les conseillers maintiennent une position de confiance et de responsabilité quand ils sont engagés dans le processus de vente et de service de nos produits. En faisant continuellement preuve d'intégrité, vous renforcez notre réputation mutuelle visant le traitement équitable et éthique de nos clients.

### À faire :

- Agir avec honnêteté et équité dans toute relation d'affaires avec vos clients, les membres du public, l'Assurance vie Équitable et vos partenaires de distribution.
- Accorder la priorité aux intérêts de vos clients au-delà des vôtres.
- Éviter les situations de conflits d'intérêts où les intérêts de vos clients divergent parfois des vôtres, y compris celles qui peuvent survenir lors de toute activité extérieure jusqu'à la vente de produits d'assurance.
- Vous conformer à toutes les lois et tous les règlements pertinents, ainsi qu'aux normes et pratiques exemplaires d'un organisme professionnel.
- Répondre de façon opportune aux demandes de l'Assurance vie Équitable relativement aux audits ou aux enquêtes des pratiques et du comportement de l'entreprise, aux plaintes des clients et aux affaires réglementaires.

### À éviter :

- Faire des déclarations fausses ou trompeuses lors du processus de vente ou de service d'un contrat d'assurance.
- Utiliser des méthodes de sollicitation ou de publicité trompeuses concernant les conditions, les avantages ou les risques de placement de tout contrat d'assurance.
- Utiliser la pression ou exercer une influence abusive dans le but de contrôler, diriger ou conclure une affaire d'assurance.
- Exploiter une cliente ou un client qui n'est pas en mesure de comprendre le caractère, la nature, le langage ou l'effet d'une opération.
- Soumettre une proposition d'assurance ou une demande de souscription sachant que la proposante ou le proposant, ou encore la personne assurée a fait une fausse déclaration ou n'a pas fourni les renseignements demandés par l'Assurance vie Équitable.
- Imputer à une proposante ou un proposant, ou encore une titulaire ou un titulaire de contrat, des frais, des charges et ou tout autre montant en plus de la prime, qui n'est juste ou raisonnable.
- Agir à titre de fiduciaire, liquidateur ou mandataire pour une cliente ou un client, être la personne bénéficiaire désignée au titre du contrat d'un client, ou encore avoir une participation dans le contrat ou le compte d'un client, sauf si le client est un membre de votre famille immédiate.
- Signer comme témoin, sauf si vous êtes physiquement présente ou présent lorsque la signature est apposée.
- Obtenir des formulaires vierges présignés, photocopier une signature, utiliser un moyen électronique pour reproduire une signature ou signer le nom de votre cliente ou votre client sur un formulaire même si celui-ci vous en a donné l'autorisation.
- Prendre part à des activités de barattage financier, d'incitation à la reprise d'assurance, de vente liée, de façade, de falsification ou des activités impliquant la fraude, la malhonnêteté ou à des pratiques ou des actions trompeuses ou déloyales.

## 2. PERTINENCE DES CONSEILS

---

Chaque cliente ou client est unique. Effectuer une recherche méticuleuse des faits avec vos clients afin de vous permettre de donner des conseils adaptés à leurs besoins et leur situation personnelle.

### À faire :

- Veiller raisonnablement à ce que tout produit ou service recommandé convienne au besoin de la cliente ou du client, en fonction des connaissances et de l'expérience

financières du client, de ses priorités et de sa situation particulière, de sa capacité à payer le produit et de son profil de risque.

- Reposer vos recommandations seulement sur les besoins les objectifs et la situation financière de votre cliente ou votre client au moment de la vente.
- Veiller à ce que vos clients comprennent vos recommandations.
- Avant ou à la livraison du contrat, vous devez lui fournir la documentation de justification de la vente (sous forme de lettre explicative) décrivant brièvement la situation personnelle de votre cliente ou votre client, votre recommandation et la raison pour laquelle votre recommandation répond à ses besoins.
- Conserver la documentation de votre processus de ventes, y compris l'analyse des besoins, la lettre explicative et les autres interactions avec la cliente ou le client.
- Recommander l'effet de levier que lorsque c'est approprié pour votre cliente ou votre client, selon sa tolérance au risque et sa situation personnelle comme ses connaissances en matière de placement, son revenu, l'étape de sa vie, son flux de trésorerie et sa capacité à supporter une perte.

#### **À éviter :**

- Inciter une cliente ou un client à remplacer tout contrat d'assurance, sauf si le remplacement est dans l'intérêt véritable du client.
- Entreprendre ou adopter une stratégie de vente de remplacement systématique d'un contrat d'assurance.
- Entreprendre ou faciliter le commerce illicite de contrats d'assurance vie. L'Assurance vie Équitable ne tolère ni n'appuie les règlements d'assurance vie, les règlements d'assurance-viatique ou l'assurance vie qui provient d'un étranger.

### **3. DIVULGATION**

---

Pour prendre une décision bien éclairée, votre cliente ou votre client doit disposer de renseignements complets et exacts à propos de vous et de votre cabinet, et de connaître les avantages et les risques liés au produit que vous recommandez.

#### **À faire :**

- Vous représenter, ainsi que votre cabinet, avec exactitude auprès de vos clients et du public. Toujours utiliser le nom indiqué sur votre permis.
- Divulguer à vos clients les compagnies que vous représentez, la façon dont on vous rémunère, tout conflits d'intérêts conformément aux exigences réglementaires et aux normes de l'industrie.
- Divulguer aux clients le détail de toute commission ou entente d'indication de client.

- Vous assurer que votre cliente ou votre client possède tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée. Discuter des avantages et des désavantages de votre recommandation, y compris les risques, les restrictions et les exclusions pertinents.
- Obtenir une illustration signée pour les produits lorsque l'Assurance vie Équitable l'exige.
- Pour les opérations à effet de levier, veuillez vous assurer que votre cliente ou votre client comprend bien les risques associés à l'effet de levier.
- Lorsqu'une cliente ou un client remplace un contrat, vous devez fournir les renseignements requis et obtenir les formulaires de remplacement signés.
- En ce qui concerne les ventes de fonds distincts, vous devez fournir à votre cliente ou à votre client la notice explicative et l'aperçu du fonds et discuter avec le client de toutes les options de frais d'acquisition offertes.

#### **À éviter :**

- Vous présenter de quelque façon qui soit trompeuse à propos des services que vous pouvez fournir ou faire une fausse déclaration quant à votre formation, vos qualifications ou vos aptitudes.
- Modifier ou falsifier toute illustration, proposition ou demande, ou encore toute brochure des produits ou tout matériel de marketing de l'Assurance vie Équitable.
- Utiliser le nom ou le logo de l'Assurance vie Équitable dans tout matériel publicitaire ou autre, sauf si vous avez obtenu son approbation préalable pour un tel usage.

#### **4. CONFIDENTIALITÉ**

---

L'assurance exige que les clients partagent des renseignements de nature sensible et confidentielle qui concernent leur santé et leur situation financière. Il est important que vos clients soient certains que leurs renseignements seront conservés en toute sécurité et recueillis, utilisés et divulgués seulement conformément à leur consentement.

#### **À faire :**

- Obtenir le consentement de vos clients pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels.
- Utiliser les renseignements personnels des clients seulement conformément à leur consentement.
- Informer vos clients de la façon dont leurs renseignements personnels seront échangés.

- Protéger tous les renseignements personnels qui vous sont confiés contre l'accès non autorisé, le vol, la perte, la mauvaise utilisation et la destruction.
- Créer une politique de confidentialité qui satisfait aux exigences réglementaires et la mettre à la disposition de vos clients.
- Vous conformer à toutes les lois sur la protection de la vie privée.

#### À éviter :

- Utiliser des moyens déloyaux ou trompeurs pour faire la collecte des renseignements personnels.
- Effectuer du télémarketing ou envoyer des messages électroniques en violation de la liste nationale des numéros de télécommunication exclus ou de la *Loi canadienne anti-pourriel*.
- Partager votre nom d'utilisateur et votre mot de passe RéseauÉquitable<sup>MC</sup>. Communiquer avec nous si vous avez besoin d'un numéro d'identification pour votre adjointe ou votre adjoint.

## 5. COMPÉTENCE

---

En tant que conseillère ou conseiller avisé, les clients comptent sur vos aptitudes, vos connaissances et votre expérience. En faisant toujours preuve de diligence et de professionnalisme, vous inspirerez la confiance et aiderez les clients à atteindre leurs objectifs financiers.

#### À faire :

- Mener toutes vos opérations de façon professionnelle et fournir un service rapide et régulier à vos clients.
- Communiquer clairement à vos clients la nature des services que vous fournirez, tous frais associés et le niveau de service auquel ils sont en mesure de s'attendre. Communiquer avec vos clients au moins une fois par année, sauf si vous avez convenu d'un suivi moins fréquent.
- S'occuper des plaintes rapidement et équitablement.
- Obtenir l'éducation et la formation pertinentes pour vous tenir à jour vos connaissances sur les produits et les exigences réglementaires du marché financier. Vous devez vous conformer à toutes les exigences applicables en matière de formation continue.
- Maintenir votre permis d'assurance et votre assurance responsabilité civile professionnelle en règle.
- Effectuer la livraison des contrats d'assurance dans un délai convenable.

- Vous conformer aux exigences de la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) et le financement des activités terroristes (FAT), y compris la déclaration d'opérations suspectes et de la propriété terroriste aux autorités gouvernementales appropriées. Vous devez posséder des procédures et des politiques relatives à la LBA et le FAT qui sont documentées et suivies par vous-même et vos employés.
- Surveiller les activités de vos employés pour vous assurer qu'elles soient conformes aux exigences liées à la réglementation et à l'industrie.
- Connaître vos limites et diriger vos clients vers d'autres professionnels dans les situations qui sont au-delà de votre expérience ou de votre savoir-faire.
- Aviser immédiatement l'Assurance vie Équitable et votre agence ou partenaire de distribution concernant tout changement de situation susceptible d'influer sur votre capacité d'agir à titre de conseiller (p. ex. une faillite, la déchéance ou une modification de permis ou de l'assurance responsabilité professionnelle, une condamnation criminelle, des plaintes de clients, une plainte ou une atteinte à la vie privée, une action judiciaire, une enquête réglementaire, des sanctions disciplinaires et des décisions prises par les organismes de réglementation, etc.).

#### À éviter :

- Effectuer la livraison du contrat d'assurance si vous croyez que la personne assurée a subi un changement d'assurabilité depuis que la proposition d'assurance a été effectuée. Vous devez plutôt communiquer avec l'Assurance vie Équitable pour obtenir d'autres directives.
- Accepter de l'argent d'une cliente ou d'un client, ou encore accepter des paiements de prime effectués à votre nom. Tous les paiements des clients doivent être effectués à l'ordre de l'Assurance vie Équitable.
- Emprunter de l'argent à une cliente ou un client ou lui en prêter.
- Fournir à l'Assurance vie Équitable des directives relatives à la négociation en vertu de l'autorisation de négociation limitée, sauf si vous avez noté les directives de votre cliente ou de votre client dans votre dossier. La négociation discrétionnaire n'est pas permise.
- Permettre à vos adjoints d'effectuer des tâches en votre nom même s'ils ne possèdent pas de permis pour ce faire.
- Entreprendre des affaires auprès des clients dans des types de produits, des secteurs ou des compétences pour lesquels vous ne détenez pas de permis pour prodiguer des conseils.

<sup>MD</sup> indique une marque de déposée de L'Équitable, compagnie d'assurance vie du Canada.