



GROUPE FINANCIER
SARKISSIAN
FINANCIAL GROUP
CABINET DE SERVICES FINANCIERS
FINANCIAL SERVICES FIRM



Code de conduite
du conseiller

AccuTax
Plus 

Le présent Code de conduite et d'éthique énonce les normes auxquelles doivent adhérer les cabinets et les conseillers lorsqu'ils traitent avec leurs clients. Il sert de complément aux codes d'éthique ou de conduite existants élaborés et distribués par les associations professionnelles et organismes de réglementation canadiens et/ou provinciaux.

Groupe GFS | SFG adhère aux normes d'éthique en vigueur dans la conduite de ses activités et se conforme à toutes les lois et règlements. Groupe GFS | SFG s'engage à toujours faire preuve d'intégrité dans ses rapports avec les conseillers.

DANS LE PRÉSENT CODE :

« *Groupe GFS | SFG* » signifie le cabinet d'agent général ci-après appelé Groupe GFS | SFG ou GFS | SFG.

« *La ou les Compagnie(s) d'assurance* » signifie toutes les compagnies d'assurance de personnes avec qui Groupe GFS | SFG a signé un contrat d'agent général.

« *Entente* » signifie tout contrat ou document, ou modification de ceux-ci, en vertu duquel un conseiller est autorisé à exercer des activités de promotion, de vente et de services à l'égard des produits et services offerts par les compagnies.

« *Conseiller* » signifie une personne détenant un certificat en règle auprès de l'organisme de réglementation de sa province l'autorisant à agir à titre de conseiller financier et ayant signé une entente auprès du Groupe GFS | SFG.

« *Client* » signifie les proposants, demandeurs, bénéficiaires et clients, existants ou potentiels, toute personne qui fait appel au conseiller en sa capacité de professionnel, et le cas échéant, le public.

Plusieurs des sujets abordés dans le présent code d'éthique sont soumis aux lignes directrices de l'ACCAP concernant l'obligation de signaler les pratiques irrégulières des conseillers. Au titre de ces lignes directrices, toutes les compagnies sont tenues, lorsqu'elles mènent une enquête, de signaler aux organismes de réglementation toute pratique du conseiller qu'elles considèrent comme irrégulière. Il peut arriver qu'une faute se produise à l'occasion d'un incident isolé, mais si cet incident se répète, il peut être révélateur de la façon dont le conseiller exerce normalement ses activités.

Le présent code doit servir de complément aux conventions conclues entre le Groupe GFS | SFG et les compagnies, qui énoncent les conditions dans lesquelles un conseiller ou un cabinet exerce ses activités. Il régit la conduite et les activités liées à tous les produits et services offerts via Groupe GFS | SFG.





RESPONSABILITÉS DU CONSEILLER 2

Le conseiller doit placer les intérêts de ses clients avant les siens et traiter avec eux d'une manière honnête, équitable et professionnelle. Ses recommandations doivent tenir compte du montant de couverture approprié et du produit qui répond le mieux à la situation du client. Le conseiller ne doit offrir de service ni donner des conseils ou des renseignements que dans les domaines pour lesquels il possède un permis et où il a les connaissances nécessaires. Le conseiller ne doit pas donner de conseils juridiques ou professionnels qui excèdent ses champs de compétence ou statuts professionnels.

Chapitre 2A - OBLIGATIONS

1. Obligations juridiques

Par bonne conduite des affaires, on entend des pratiques commerciales qui sont conformes aux lois et règlements en vigueur dans le secteur de l'assurance de personnes. Les conseillers doivent connaître ces lois et règlements ainsi que leurs obligations juridiques.

2. Obligations déontologiques

Le secteur de l'assurance de personnes repose essentiellement sur la confiance. On estime que les conseillers mériteront cette confiance s'ils suivent des règles de conduite strictes dans leurs relations avec les clients, les compagnies et Groupe GFS | SFG.

n 2B - USURPATION DE TITRES ET DE FONCTIONS

L'expression « usurpation de titres et de fonctions » renvoie à la façon dont un conseiller se présente au grand public. À cette fin, les cartes professionnelles, la papeterie, le matériel publicitaire et de marketing utilisés par le conseiller peuvent être examinés pour nous assurer qu'ils n'induisent pas intentionnellement en erreur le consommateur quant aux compétences, titres ou aptitudes du conseiller à fournir des conseils ou des services. L'utilisation du nom ou de la marque Groupe GFS | SFGou des marques de cabinets et de compagnies d'assurance qui lui sont affiliées ne doit se faire qu'avec l'autorisation écrite de Groupe GFS | SFG.

Le conseiller ne doit utiliser que le matériel de marketing approuvé par les compagnies d'assurance. Les documents produits par le conseiller – lettres de publipostage, matériel de vente, sites web, publicités imprimées ou radiophoniques, présentations pour séminaires, présentations PowerPoint ou autres – qui affichent le nom d'une compagnie d'assurance ou son logo ou qui traitent des produits d'une compagnie d'assurance, doivent être conformes aux normes établies et approuvés par chacune des compagnies d'assurance qu'il représente.

RESPONSABILITÉS DU CONSEILLER 2



Le conseiller doit :

- Se présenter comme titulaire d'un permis que s'il détient effectivement un permis valide
- ; • Se présenter uniquement sous son nom ou le nom commercial qui figure sur son permis
- ; • Se présenter comme un planificateur financier que s'il détient effectivement ce titre.

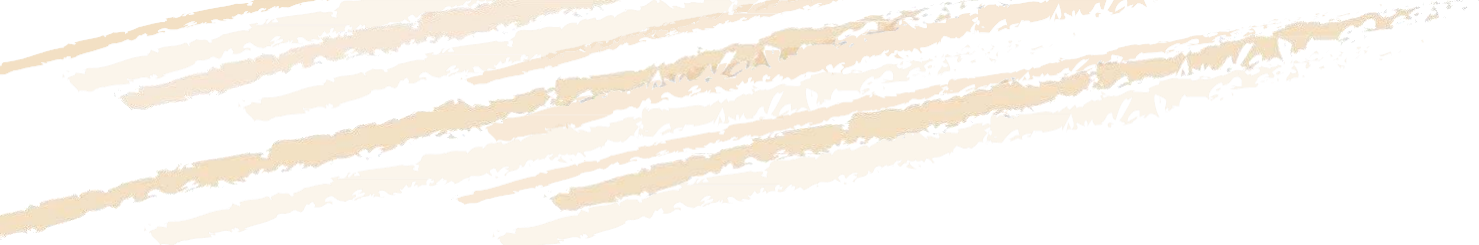
n 2C - SITES WEB

Le conseiller doit respecter les droits d'auteur. Les articles, théories, stratégies et autres textes qui ont été rédigés par un tiers ne doivent être affichés sur le site web du conseiller que si une autorisation a été obtenue à cet effet. Les articles de presse pour lesquels le conseiller n'a pas obtenu la permission de l'auteur sont également soumis à cette exigence.

Le conseiller peut insérer des liens menant à des sites connexes, mais il doit veiller à ce que ces liens conduisent à la page d'accueil des sites concernés. En procédant ainsi, le conseiller ne prive pas l'autre site de la visibilité recherchée, qui est la principale raison d'être des sites web. Le conseiller ne peut pas afficher le logo ou d'autres renseignements sur une société et ses produits sans obtenir au préalable une autorisation à cet effet.

n 2D - PERMIS ET ASSURANCE ERREURS ET OMISSIONS

Le conseiller doit détenir un permis et une assurance erreurs et omissions valides dans les territoires où il exerce ses activités. Si un permis ou une couverture d'assurance arrive à expiration, le conseiller doit aussitôt le signaler aux compagnies et au Groupe GFS | SFG, de plus il doit s'abstenir de vendre dans les territoires concernés, jusqu'à ce que le permis et/ou l'assurance erreurs et omissions soient renouvelés et qu'une preuve satisfaisante à cet effet soit fournie au Groupe GFS | SFG. En outre, le conseiller est tenu de signaler immédiatement toute interaction avec une compagnie d'assurance, un organisme de réglementation ou des autorités policières qui est en dehors du cours normal des affaires (ex : enquête ou investigation)



n 2E – COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENT

Tous les conseillers doivent, lors de la première rencontre avec un client, lui transmettre certaines informations concernant leur pratique à titre de conseiller en sécurité financière; comprenant entre autre les titres qu'il est autorisé à utiliser et les disciplines où il est autorisé à agir; il peut également indiquer les compagnies qu'il représente, y décrire sa façon d'être rémunéré et l'existence ou non de conflit d'intérêt, etc. (Vous trouverez ci-après un exemple de lettre.)

L'exemple qui suit doit être personnalisé par le conseiller. A noter que la discipline de planification financière et le titre y afférent ne sont autorisés qu'aux détenteurs du diplôme de Planificateur financier (Pl. fin.) émis pas l'Institut québécois de planification financière (l'IQPF).

RESPONSABILITÉS DU CONSEILLER 2



Communication volontaire de renseignements concernant la pratique de _ _ _____ à titre de conseiller en sécurité financière.

Monsieur et/ou Madame,

À titre de conseiller en sécurité financière mon travail consiste à vous conseiller et à vous guider vers l'indépendance financière. Lors de nos différentes rencontres, je vais recueillir des renseignements personnels et financiers sur vous afin d'établir clairement vos besoins et objectifs. Je vais vous recommander des solutions objectives et réalisables suite à mon analyse de votre situation financière actuelle et de vos besoins éventuels. Mon évaluation et mes recommandations seront impartiales et dans le meilleur de vos intérêts.

Je détiens un certificat valide (No : 123456) à titre de représentant autonome délivré par l'Autorité des Marchés Financiers qui m'autorise à exercer au Québec, dans les disciplines suivantes : Assurance de personnes – - Régime d'assurance collective – Régime de rentes collectives - Planification financière – Courtage en épargne collective.

J'ai contracté une entente de distribution auprès du cabinet Groupe GFS | SFGInc. situé à Laval, qui me donne l'opportunité de vous offrir des produits financiers provenant des compagnies suivantes :

Si vous décidez de souscrire tout produit financier par mon intermédiaire, je recevrai une commission de vente après l'établissement de votre contrat. Il se peut aussi que je touche une rémunération tant que le contrat demeure en vigueur et lorsque vous effectuez certaines opérations. De plus, je peux être admissible à une rémunération et à des avantages supplémentaires comme des gratifications, des incitatifs sous forme de voyage et d'autres récompenses non monétaires, compte tenu de la qualité de ma production, de mon volume d'affaires et d'autres facteurs.

Je confirme donc qu'il n'y a pas de conflit d'intérêt dans la vente des produits qui vous sont proposés, et que mes recommandations sont fondées sur mon analyse et mon évaluation de vos besoins financiers tenant compte des renseignements que vous m'avez fournis. Je ne détienne aucun intérêt dans les compagnies d'assurance que je représente et celles-ci ne détiennent aucun intérêt dans mes affaires.

Je serais heureux de discuter avec vous de tout aspect de ma rémunération pour les services que je fournis et de mes engagements et obligations à titre de conseiller.

Lu et signé à _____ le _____ 20____

Client

Conseiller

Vérification de l'identité des clients **3**

n 3A - QUAND ET COMMENT DEVEZ-VOUS VÉRIFIER L'IDENTITÉ DES CLIENTS?

En tant que société d'assurance-vie ou représentant indépendant d'assurance-vie, vous devez satisfaire à des obligations concernant l'identification des clients. Vous devez prendre les mesures qui suivent pour vérifier l'identité des personnes et confirmer l'existence des entités (on entend par entité : des personnes morales, des fiducies, des partenariats, des fonds et des associations ou des organisations non constituées en société), sous réserve des exceptions générales.

Vous entretenez une relation d'affaires avec un client dès que vous avez effectué avec celui-ci deux opérations qui vous obligent à vérifier son identité.



Si vous exercez des activités de réassurance, l'identification des clients pour les relevés d'opérations importantes en espèces et les dossiers-clients ne s'applique pas à vous pour ces activités.

n 3B - VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ DANS LE CADRE D'UNE OPÉRATION DOUTEUSE

Lors de la déclaration d'opération douteuse à CANAFE, vous devez prendre des mesures raisonnables, avant que l'opération ne soit déclarée, pour vérifier l'identité de la personne ayant effectué l'opération, ou tenté d'effectuer l'opération. Toutefois, vous n'avez pas à vérifier son identité dans les circonstances suivantes :

- si vous avez déjà vérifié l'identité de la personne, comme l'exige le règlement, et que vous n'avez aucun doute quant à cette vérification; ou
- si vous croyez que la vérification informerait la personne que vous soumettez une déclaration d'opération douteuse.

Dans ce contexte, les mesures raisonnables pour vérifier l'identité de la personne comprennent de demander à la personne de produire un document d'identification. Elles comprennent aussi l'emploi des options offertes pour vérifier l'identité des personnes qui sont absentes. Toutefois, les mesures raisonnables ne comprennent pas les méthodes qui, selon vous, pourraient alerter la personne au fait que vous transmettez une déclaration d'opération douteuse.

Il est important de se rappeler que vous êtes tenu de prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité de votre client chaque fois qu'une opération douteuse est effectuée ou tentée, même s'il s'agit d'une opération qui n'est pas habituellement visée par les exigences liées à la vérification de l'identité des clients.



Vérification de l'identité des clients **3**

n 3C - COMMENT VÉRIFIER L'IDENTITÉ D'UNE PERSONNE?

On peut effectuer une vérification de l'identité d'une personne au moyen du certificat de naissance, du permis de conduire, du passeport, de la fiche d'établissement, de la carte de résident permanent ou d'un autre document semblable.

Vous pouvez utiliser la carte d'assurance-maladie provinciale de l'individu, à moins qu'une loi provinciale ou territoriale ne vous en empêche. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser une carte d'assurance-maladie de l'Ontario, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse ou de l'Île-du-Prince-Édouard car on interdit l'utilisation des cartes d'assurance-maladie à cette fin dans ces provinces. Également, au Québec, vous ne pouvez pas demander à voir la carte d'assurance-maladie d'un client mais vous pouvez l'accepter si le client la présente à des fins d'identification. Si vous avez des questions quant à l'utilisation des cartes d'assurance-maladie à des fins d'identification, veuillez communiquer avec l'émetteur provincial compétent afin d'obtenir de plus amples renseignements.

Un document peut être accepté à des fins d'identification s'il possède un numéro d'identification unique. De plus, le document doit avoir été émis par un gouvernement provincial ou territorial ou par le gouvernement fédéral. Par exemple, un certificat de naissance ou de baptême émis par un établissement religieux n'est pas acceptable. Une carte d'identification émise par un employeur pour un employé (c'est-à-dire une carte d'identification d'employé) ne peut être acceptée.

Contrôle continu des relations d'affaires **4**

n 4A - RELATION D'AFFAIRES

Une relation d'affaires est une relation que vous établissez avec un client en vue d'effectuer des opérations financières ou de fournir des services associés à ces opérations.



Vous établissez une relation d'affaires lorsque vous effectuez deux opérations ou plus à l'égard desquelles vous devez :

- vérifier l'identité de la personne;
- confirmer l'existence d'une personne morale ou d'une autre entité.

Si vous appliquez l'exception au titre de laquelle vous n'êtes pas tenu de vérifier l'identité d'une personne si vous la reconnaissez lors d'une deuxième opération pour laquelle vous êtes tenu de vérifier l'identité d'un client, vous avez quand même établi une relation d'affaires avec ce client, étant donné que l'exigence de vérifier l'identité du client déclenche la relation d'affaires.

Vous devriez déterminer qu'une relation d'affaires a été établie dès que vous êtes raisonnablement en mesure de le faire à la suite de la deuxième opération pour laquelle vous êtes tenu de vérifier l'identité du client. La pratique exemplaire consiste à le faire dans un délai de 30 jours civils.

Pour les sociétés d'assurance-vie et représentants d'assurance-vie, la relation d'affaires ne comprend que les opérations et les activités connexes à l'égard desquelles vous devez vérifier l'identité de votre client.

Si vous avez un client qui effectue deux opérations douteuses ou plus, vous établissez une relation d'affaires avec ce client, même si vous n'êtes pas en mesure de vérifier son identité. Cela est dû au fait que les opérations douteuses exigent que vous preniez des mesures raisonnables pour vérifier l'identité du client; par conséquent, deux opérations de ce genre ou plus déclenchent une relation d'affaires. Vous devez considérer cette relation d'affaires comme à haut risque, mener des activités de contrôle continu plus fréquentes et prendre toute autre mesure plus rigoureuse appropriée.

Une relation d'affaires est établie avec un client lorsque celui-ci effectue, à un intervalle maximum de cinq ans, deux opérations pour lesquelles vous êtes tenu de vérifier son identité. Si une période de cinq ans s'écoule depuis la dernière opération pour laquelle vous avez été tenu de vérifier son identité, la relation d'affaires avec ce client cesse.

Une fois la relation d'affaires établie, vous devez également :

- assurer un contrôle continu de votre relation d'affaires avec votre client;
- consigner dans un document les mesures que vous prenez pour surveiller votre relation d'affaires et l'information qui en découle.



Contrôle continu des relations d'affaires **4**

n 4B - CONTRÔLE CONTINU

Un contrôle continu consiste à surveiller la relation d'affaires que vous entretenez avec un client sur une base périodique. Utilisez l'évaluation du risque du client avec lequel vous entretenez une relation d'affaires pour déterminer la fréquence à laquelle vous surveillerez cette relation d'affaires. Conformément aux exigences en matière d'évaluation du risque, vous devez évaluer le risque de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes de chacun de vos clients. Une évaluation individuelle écrite de chaque client n'est pas nécessaire; vous devez cependant démontrer que vous classez votre client dans la bonne catégorie de risque, selon vos politiques et procédures, ainsi que votre évaluation du risque. Vous devez assurer un contrôle continu de chaque relation d'affaires pour :

- déceler les opérations douteuses qui doivent être déclarées;
- tenir à jour les renseignements sur l'identité des clients, les bénéficiaires effectifs, l'objet et la nature envisagée de la relation d'affaires;
- réévaluer le niveau de risque associé aux opérations et aux activités du client;
- déterminer la mesure dans laquelle les opérations ou activités concordent avec l'information précédemment obtenue au sujet du client, y compris l'évaluation du risque du client.

Les exigences susmentionnées ne doivent pas nécessairement être mises en oeuvre à la même fréquence pourvu que vous effectuiez un contrôle de vos clients à risque élevé plus souvent et plus attentivement que pour vos clients à faible risque.

Afin de tenir à jour les renseignements sur les clients et les bénéficiaires effectifs, vous pouvez mettre à jour ces renseignements lors de chaque opération pour laquelle vous êtes tenu de vérifier leur identité.

À titre d'exemple, vous pourriez décider de réévaluer le niveau de risque associé aux opérations et aux activités d'un client et de déterminer si celles-ci cadrent avec les renseignements dont vous disposez sur votre client tous les deux ans pour votre clientèle à faible risque, tout en effectuant le même contrôle pour vos clients à haut risque plus fréquemment. Cependant, selon vos circonstances opérationnelles, une autre fréquence de contrôle continu des clients à faible risque peut être appropriée.



Dans le contexte d'un contrôle périodique, la fréquence du contrôle variera selon votre évaluation du risque que présente votre client. Dans le cadre de vos obligations en matière de contrôle continu, vous êtes tenu de surveiller toutes vos relations d'affaires, et vous devez assurer un contrôle plus fréquent des relations d'affaires que vous considérez à haut risque, mettre à jour les renseignements sur l'identité des clients plus souvent le cas échéant, tout en prenant les mesures plus rigoureuses qui s'imposent, s'il y a lieu.

Contrôle continu des relations d'affaires **4**

Voici une liste non exhaustive des mesures plus rigoureuses que vous pourriez prendre pour atténuer les risques posés par les relations d'affaires à haut risque :

- o obtenir des renseignements additionnels au sujet du client (profession, volume de l'actif, information accessible dans des bases de données publiques, sur Internet, etc.);
- o obtenir des renseignements sur la provenance des fonds ou des actifs financiers du client;
- o obtenir des renseignements sur les motifs des opérations projetées ou effectuées;
- o obtenir l'approbation de la haute direction pour établir ou maintenir la relation d'affaires;
- o déterminer les tendances liées aux opérations qui doivent faire l'objet d'un examen plus poussé;
- o exiger que le premier paiement soit effectué par l'entremise d'un compte au nom du client avec une banque assujettie à des normes semblables de vigilance envers les clients;
- o faire un contrôle plus serré des opérations lorsque des produits, des services et des modes à plus haut risque sont utilisés;
- o établir des seuils plus stricts pour la vérification de l'identité des clients;
- o recueillir des documents, des données ou des renseignements supplémentaires, ou prendre des mesures additionnelles pour vérifier les documents obtenus;
- o établir des limites relatives aux opérations;
- o accroître la



sensibilisation au sujet des activités et des opérations à haut risque; o renforcer le contrôle interne des relations d'affaires à haut risque;

o obtenir l'approbation de la haute direction au moment de l'opération lorsqu'un client utilise un produit ou un service pour la première fois.

Si votre contrôle continu vous amène à considérer que le risque d'infraction de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes que présente une relation d'affaires est élevé, le client avec lequel vous entretenez la relation d'affaires devrait être vu comme un risque élevé selon l'évaluation du risque dicté par votre régime de conformité. Dans ce cas, vous devez assurer un contrôle plus fréquent de votre relation d'affaires avec ce client et adopter toute autre mesure plus rigoureuse appropriée.

Contrôle continu des relations d'affaires 4

n 4C - DOCUMENT CONCERNANT LES RELATIONS D'AFFAIRES

Lorsque vous établissez une relation d'affaires avec un client, vous devez consigner dans un document l'objet et la nature envisagée de la relation d'affaires. Vous devez également examiner cette information périodiquement et la tenir à jour afin de continuer de comprendre les activités de votre client au fil du temps et d'évaluer les changements afin de détecter les opérations et activités à risque élevé. Cela pourrait vous amener à augmenter la fréquence de votre contrôle continu, à mettre à jour plus fréquemment les renseignements sur l'identité du client et à prendre les autres mesures plus rigoureuses qui s'imposent, le cas échéant

Pour obtenir de l'information sur le but et la nature envisagée d'une relation d'affaires, vous devriez utiliser l'information que vous avez à propos de votre client dans vos dossiers d'affaires, par exemple, le document établissant l'utilisation prévue d'un compte. S'il s'agit d'une nouvelle relation d'affaires, une façon d'obtenir cette information est de la demander à votre client.

L'objet et la nature projetée de la relation d'affaires sont des renseignements qui devraient vous permettre de prévoir les opérations et les activités de votre client.

Pour un client avec lequel vous avez établi une relation d'affaires du fait qu'il a effectué deux opérations pour lesquelles vous étiez tenu de vérifier son identité, ou dans le cas d'une entité, de confirmer son existence, vous devez consigner l'objet et la nature projetée de la relation d'affaires de manière à décrire le mieux possible votre relation d'affaires avec ce client.

Voici une courte liste non exhaustive d'exemples de l'objet et de la nature projetée d'une relation d'affaires dans votre secteur :

- Planification financière et conseils financiers
- Préservation du capital
- Planification et préservation de la succession

TRAITER AVEC LE CLIENT 5

n 5A - BESOINS

Le conseiller est censé fonder ses recommandations uniquement sur les besoins de son client, et ce seulement après avoir recueilli et analysé les faits étayant ses recommandations et pris en compte la situation financière du client et sa tolérance au risque.

Analyse de besoins financiers du client

Le conseiller doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, procéder à l'analyse des besoins financiers de son client.

- Les renseignements suivants doivent être pris en considération :
- besoins d'assurance;
- polices ou contrats en vigueur (caractéristiques, nom des assureurs qui ont émis ces polices ou contrats);
- revenus;
- bilan financier;
- nombre de personnes à charge; • obligations personnelles;
- obligations familiales.



Ces renseignements doivent être consignés par écrit dans le dossier du client.

n 5B - PERTINENCE DU PRODUIT RECOMMANDÉ AU CLIENT

Le conseiller ne doit ménager aucun effort pour démontrer qu'il a fait preuve de diligence et de professionnalisme en analysant les besoins de son client, ses objectifs et sa situation financière, et en évaluant la pertinence des produits et/ou solutions qu'il a recommandés.

La pertinence des recommandations doit être documentée à l'aide de questionnaires ou de tout autre moyen approprié.

TRAITER AVEC LE CLIENT 5

n 5C - PRÉSENTATION DES PRODUITS

Le conseiller est tenu de présenter les produits à son client de façon claire, honnête, complète et précise. Le conseiller doit vendre les produits des compagnies d'assurance qu'il représente, en se fondant sur les mérites de ces produits et en s'abstenant de dénigrer les produits ou les services de leurs concurrents.



Le conseiller doit exposer de façon exacte les conditions inhérentes aux produits des compagnies d'assurance en expliquant leurs valeurs garanties et non garanties, et démontrer tous leurs potentiels autant que leurs limites.

Aucune communication ne doit :

- Comporter des énoncés faux, trompeurs, non vérifiés ou exagérés ;
- Renfermer des déclarations trompeuses ou inexactes;
- Contenir des témoignages faux ou trompeurs;
- Dénigrer les autres produits ou services ;
- Utiliser un jargon ou une terminologie technique propre à l'assurance, sans se soucier du niveau de compréhension du public;
- Offrir quelque garantie que ce soit, si les conditions et limites qui s'y rattachent ne sont pas clairement exposées.

Le conseiller doit veiller à ce que ses clients obtiennent tous les documents ou renseignements complémentaires exigés lors de la souscription, y compris les brochures explicatives, projets informatisés, documents d'information ainsi que les copies, destinées aux clients, les formulaires de propositions et /ou autre matériel connexe.

n 5D - PROJETS INFORMATISÉS

Le conseiller doit observer les lignes directrices de l'ACCAP lorsqu'il produit des projets informatisés d'assurance de personnes, et n'utiliser qu'un logiciel dûment approuvé pour expliquer à ses clients les produits des compagnies qu'il représente.

Nous recommandons au conseiller de remettre à la compagnie les projets informatisés, dûment signés par le conseiller et le proposant, ainsi que toutes les propositions qui s'y rapportent. Tous les projets informatisés portant sur l'assurance- vie universelle et l'assurance-vie entière doivent être signés. Le projet informatisé doit correspondre au produit qui a été souscrit et qui est décrit dans la proposition.

TRAITER AVEC LE CLIENT **5**



n 5E- SIGNATURE DES DOCUMENTS

Un conseiller ne doit signer aucun document au nom du client, même si ce dernier l'a autorisé à le faire. Il est impératif que tous les documents soient signés uniquement par le titulaire du contrat, et le cas échéant, par le bénéficiaire, et que ces signatures soient authentiques. Toute tentative par quiconque de signer un document au nom du titulaire ou du bénéficiaire d'un contrat, même si un consentement a été donné à cet effet, constitue une contrefaçon et un délit.

De même, un conseiller ne doit pas attester de la véracité d'une signature en signant à titre de témoin s'il n'a pas personnellement assisté à la signature ou s'il sait que cette signature a été contrefaite. Il ne doit pas non plus demander à son client d'apposer sa signature sur un formulaire vierge.

n 5F- REMISE DES DOCUMENTS

Le conseiller ne doit ni détenir ni conserver des documents appartenant ou destinés au client. Les documents doivent être remis au client dans un délai raisonnable et un accusé de réception pourra à l'occasion être exigé.

n 5G - PAIEMENTS

Le conseiller ne doit pas régler au nom d'un client des primes ou d'autres frais en utilisant un chèque personnel ou un chèque tiré sur leur cabinet. Tout paiement de ce type sera refusé.

Le conseiller ne doit pas accepter de la part des clients des chèques ou mandats payables « en espèces » ou libellés à l'ordre du conseiller. Tous les chèques ou mandats doivent être libellés à l'ordre de la compagnie.

Le conseiller ne doit pas accepter des espèces en paiement des primes.

Groupe GFS | SFGn'acceptera aucun paiement en espèces effectué par le conseiller ou les clients.

n 5H - FONDS DISTINCTS

Les fonds distincts sont généralement considérés comme des produits de placements à long terme. La multiplication induite des opérations visant les unités de ces fonds, dans le but de réaliser des gains à court terme, peut non seulement nuire au rendement du fonds, mais aussi influencer négativement sur le portefeuille des autres épargnants.



TRAITER AVEC LE CLIENT 5

Les conseillers doivent s'abstenir d'effectuer un nombre excessif d'opérations pour le compte d'un client, et ne doivent pas s'engager dans des spéculations sur séance.

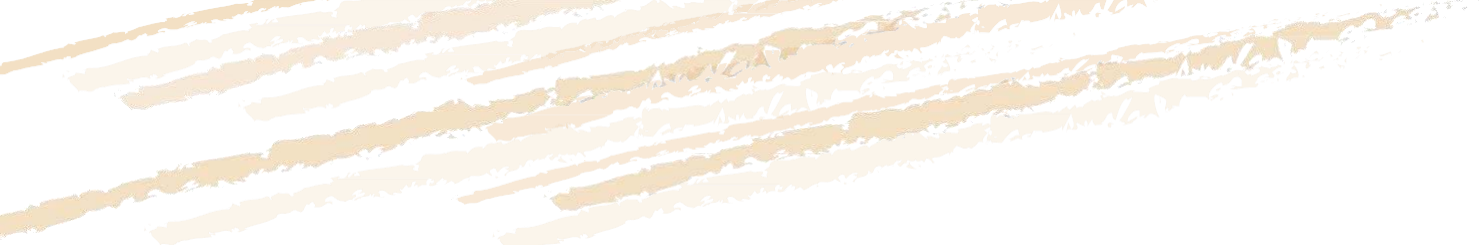
En outre, les conseillers qui effectuent pour leurs clients des opérations autorisées au titre d'une procuration limitée ne peuvent véritablement agir qu'après avoir discuté avec leur client et obtenu son accord. Seule la procuration limitée approuvée par la compagnie pourra être utilisée.

n 5I - FINANCEMENT PAR EMPRUNT

Le financement par emprunt consiste à emprunter des fonds dans le but exprès d'acquérir un placement en vue de réaliser une plus-value, en escomptant que le taux de rendement dudit placement sera supérieur au taux d'intérêt du prêt.

Avant de recommander un financement par emprunt, le conseiller doit évaluer la pertinence de cette solution pour le client et s'assurer que celui-ci :

- Comprend et accepte l'augmentation des risques et des besoins de service lié à un placement financé;
- A reçu tous les documents d'information et de vente nécessaires et, le cas échéant, un projet informatisé;
- A des objectifs de placement à long terme ou a l'intention de spéculer ;
- Peut se permettre de subir des pertes, est en mesure de rembourser le solde de son emprunt s'il doit liquider son placement et comprend les obligations qui lui incombent au titre de l'emprunt;
- Possède une bonne connaissance des placements, comme le démontrent son portefeuille existant et le type de financement par emprunt qu'il recherche;
- Peut tolérer le risque accru lié à un placement financé;
- Est en mesure de payer les intérêts sur son emprunt et d'en rembourser le capital, sans puiser dans son placement financé ni liquider d'autres placements ou actifs à long terme.



Le recours au financement par emprunt accroît les possibilités de gains supplémentaires, mais aussi de pertes supplémentaires. En conséquence, les stratégies fondées sur le financement par emprunt font souvent l'objet de plaintes des clients.

Les clients doivent parfaitement comprendre les obligations et les risques liés au financement par emprunt. En faisant trop miroiter les perspectives de gains, on crée une situation où le concept revêt un tel attrait pour l'épargnant que celui-ci ne réalisera pas tous les risques et obligations que ce type de placement comporte ou n'en mesurera pas la portée. Il incombe donc au conseiller de s'assurer que le programme de financement par emprunt convient à son client, compte tenu de sa tolérance du risque et de sa situation personnelle.



n 6A- REMPLACEMENTS

Toutes les provinces du Canada ont adopté, en conformité avec leurs lois respectives sur les assurances, des règlements concernant les remplacements de contrats. Les conseillers sont censés connaître ces règlements et les appliquer, en particulier en ce qui a trait à la communication des renseignements et aux attestations et déclarations envoyées aux autres compagnies.

Ces règlements s'appliquent aussi bien aux remplacements internes qu'externes. Les remplacements ne sont pas nécessairement indicatifs d'une conduite inacceptable ; toutefois, ils ne doivent être effectués que s'ils servent au mieux les intérêts du client.

n 6B - INCITATION À LA REPRISE D'ASSURANCE / MULTIPLICATION INDUE DES OPÉRATIONS

Les conseillers ne doivent pas s'engager dans des pratiques illégales comme l'incitation à la reprise d'assurance, qui consiste à encourager un titulaire de contrat à abandonner son contrat dans l'unique but de lui en faire souscrire un autre et sans tenir compte du préjudice que ce dernier pourrait subir, ou comme la multiplication induite des opérations, qui consiste à apporter des changements inutiles ou excessifs aux contrats d'un client.

n 6C - VENTE LIÉE / INCITATIONS À S'ASSURER

Il est interdit de faire en sorte que l'achat d'un produit A soit conditionnel à l'achat d'un produit B. Le conseiller doit s'abstenir de toute tentative visant à imposer cette condition à un client.

Le conseiller ne doit faire ni paiement, ni cadeau, ni même proposer de faire un paiement ou de donner, directement ou indirectement, une somme d'argent ou des biens de valeur à un client pour l'inciter à souscrire une assurance.

n 6D – RABAIS / BLANCHIMENT D'ARGENT

Le blanchiment d'argent est l'acte qui consiste à mettre en circulation des fonds provenant d'une activité criminelle dans le but d'en dissimuler l'origine illicite. Une législation a été adoptée pour dénoncer et combattre le blanchiment d'argent. En vertu de ces règles fédérales, les conseillers ont l'obligation de déclarer aux autorités les opérations douteuses qu'ils soupçonnent être liées au blanchiment d'argent. Ces opérations douteuses doivent être signalées au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).



Le rabais consiste à prendre un engagement visant à faire payer une prime moins élevée que celle stipulée dans le contrat. Le rabais consiste également à payer ou à réduire, en totalité ou en partie, la prime ou à accorder une contrepartie ou un bien de valeur en guise de rabais de prime.

Les conseillers ne doivent pas accorder de rabais de prime aux clients ni prendre part à une opération qui pourrait être interprétée comme un rabais, nonobstant toute disposition contraire contenue dans la réglementation provinciale ou dans une convention de conseiller. Si un conseiller décide de signer une convention de rabais dans les territoires où le rabais est permis, cette convention doit être conclue par écrit au moment de la souscription et n'engager que le conseiller et le client.

n 6E -RÉMUNÉRATION OU PAIEMENTS VERSÉS À DES TIERS

À moins que la réglementation ne le permette, le conseiller ne doit effectuer aucun versement en guise de rémunération ni partager la rémunération découlant d'une vente avec une personne qui n'est pas titulaire d'un certificat d'assurance de personne ou d'un certificat équivalent. Cette règle s'applique aussi aux cadeaux de valeur ou aux versements en espèces.

En vertu de la loi sur les assurances, le conseiller qui donne un cadeau ou effectue un versement parce qu'un client lui a été recommandé, s'expose à une accusation de partage de la rémunération avec une personne non titulaire d'un certificat d'assurance de personne. Une accusation de pratique de rabais pourrait également être portée s'il est démontré que la personne qui reçoit le cadeau ou le paiement était en position d'influencer la souscription du contrat d'assurance.

n 6F- ACTIVITÉ DEFAÇADE

L'activité de façade consiste à soumettre une proposition à la place d'un autre conseiller, détenteur ou non d'un permis, dont le nom ne figure pas à titre d'agent réalisateur sur la proposition. L'activité de façade n'est pas permise. n 6G - ENTENTE VIATIQUE / ESCOMPTE DE CONTRAT D'ASSURANCE VIE

Ces instruments financiers, qui permettent de s'appropriier directement ou indirectement le capital-décès de contrats d'assurance vie couvrant des personnes âgées ou en phase terminale, en versant à l'assuré, de son vivant, une somme inférieure au coût des prestations de ces contrats, sont strictement interdits.

n 6H - LOI AMÉRICAINE SUR LA CONFORMITÉ FISCALE DES COMPTES ÉTRANGERS - FATCA)

Le conseiller doit recueillir des renseignements auprès des clients, sur les polices ou les comptes concernés, aux fins de l'auto certification. Si le client fournit des renseignements qui semblent être en contradiction avec



le statut fiscal aux États-Unis qu'il a déclaré, le conseiller est tenu d'obtenir des renseignements ou des documents supplémentaires pour confirmer son auto certification.

DOSSIERS DU CLIENT 7

Le conseiller doit tenir un registre de toutes les opérations qu'il a effectuées auprès de ses clients. Le conseiller doit maintenir dans les dossiers des clients suffisamment de renseignements pour pouvoir démontrer la pertinence de la vente ou des conseils offerts ; il doit également conserver tous les documents importants utilisés avant, pendant et après la vente ou le service.

n PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

Le conseiller est tenu d'assurer la confidentialité totale des renseignements relatifs à un client. Un conseiller doit se conformer aux règles suivantes :

- Obtenir des renseignements personnels uniquement par des moyens licites ;
- Informer le client des renseignements qui doivent être communiqués en son nom ;
- Ne recueillir des renseignements confidentiels sur le client ou ses affaires qu'auprès de ce client ou avec sa permission ;
- Ne pas communiquer à un tiers des renseignements sur le client sans l'autorisation écrite de ce dernier ;
- Communiquer des renseignements sur ordre d'une autorité agissant conformément à une loi ;
- Protéger tous les renseignements personnels d'un client, en mettant en place des mesures de sécurité adaptées au niveau de confidentialité requis ;

CONFLIT D'INTÉRÊTS 8

« Conflit d'intérêts » s'entend d'une activité ou d'une relation qui place les intérêts du conseiller en contradiction avec ceux du client.

Ainsi, un conseiller ne doit pas :

- Détenir une procuration générale sur les opérations financières d'un client;
- Agir en tant que fiduciaire en exerçant un contrôle sur l'actif d'une fiducie dont le client est partie;
- Agir à titre d'exécuteur testamentaire ou de liquidateur de la succession d'un client;
- Emprunter ou prêter de l'argent à un client;
- Être désigné comme bénéficiaire d'un contrat que le conseiller a fait souscrire ou dont il assure le service, sauf pour un membre de sa famille proche.

Les activités, autres que celles liées à la pratique de l'assurance, auxquelles s'adonne un conseiller ne doivent pas compromettre ou discréditer notre industrie.

9

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

n 9A - PRODUCTION DE RAPPORTS

S'il est allégué qu'un conseiller a agi de manière inappropriée, Groupe GFS | SFG peut mener une enquête de bonne foi pour déterminer les circonstances exactes entourant les faits.

Groupe GFS | SFG doit communiquer les conclusions de l'enquête à la compagnie dont les produits ont été proposés par le conseiller et, le cas échéant, à la compagnie qui parraine le permis du conseiller. Ces conclusions comportent également des explications sur l'enquête menée ainsi que sur les mesures disciplinaires qui sont prises.

Si la plainte a été transmise à un tiers ou à un conseiller pour qu'il y donne suite, Groupe GFS | SFG fera un suivi auprès du conseiller ou du tiers en question pour s'assurer que la plainte a été réglée de manière satisfaisante et mettra à jour le registre des plaintes.

n 9B - REGISTRE DES PLAINTES

Il est important de tenir un registre des plaintes, simple mais complet. Le fait de réunir les principaux éléments d'information d'une plainte dans un seul et même document permettra à tous les partis concernés d'être en tout temps informés de l'état du dossier et au conseiller de répondre très rapidement à tout client qui souhaite savoir quelles mesures ont été prises relativement à la plainte.

Le registre des plaintes constitue par ailleurs un outil indispensable pour produire des rapports et peut être très utile en cas d'enquête ou de contrôle par un organisme de réglementation. Le registre des plaintes devrait au moins comporter les renseignements suivants :

- Nom du client
- Numéro du contrat ou du document
- Nom du conseiller
- Date de la plainte (écrite ou verbale)
- Destinataire de la plainte



- Nom du responsable du règlement de la plainte
- Sommaire de la plainte (devrait indiquer si la plainte a été communiquée à un organisme de réglementation)
- Mesures prises en vue du règlement de la plainte • Déclaration de règlement de la plainte • Date de règlement de la plainte.

CONSÉQUENCE DE LA DÉROGATION AU PRÉSENT CODE 10

Pour protéger sa réputation, celle de ses conseillers et les intérêts du public, le Groupe GFS | SFG prendra les mesures appropriées contre les conseillers qui violeront le présent code. Groupe GFS | SFG pourra notamment produire un rapport d'inconduite ou d'infraction aux organismes de réglementation et/ou aux compagnies, résilier son entente avec le conseiller, déposer une plainte auprès de la police et /ou exercer une poursuite contre le ou les conseillers fautifs lorsque les circonstances l'exigent.

Aucun terme, stipulation et condition retrouvés dans le présent code ne sauront, autant expressément qu'implicitement,

être interprétés comme créant une obligation ou un engagement pour Groupe GFS | SFG Inc. Ce document a été révisé le 12 juin 2018

