

Les Règles d'entreprise décrivent les normes que la Financière HUB inc. impose à ses conseillers et à ses agents généraux associés (chacun, « le conseiller ») dans leurs échanges avec les clients et les assureurs. Ces règles et le Code de conduite de la Financière HUB inc. complètent et renforcent, mais ne remplacent pas, les codes de conduite des associations sectorielles, des organismes de réglementation provinciaux et des assureurs auxquels le conseiller est assujéti et font partie du contrat entre elle et lui.

Les principes

Le conseiller convient de respecter les obligations et le code de conduite professionnelle suivants :

- **Priorité accordée aux intérêts du client** : le conseiller privilégie les intérêts du client;
- **Intégrité** : le conseiller agit avec intégrité;
- **Compétence** : le conseiller exerce son métier avec compétence;
- **Diligence** : le conseiller fait preuve de diligence;
- **Divulgarion** : le conseiller agit dans la transparence;
- **Professionnalisme** : le conseiller agit d'une manière faisant honneur à son secteur d'activité;
- **Confidentialité** : le conseiller respecte et protège la vie privée d'autrui et la confidentialité des renseignements des clients;
- **Respect de la loi** : le conseiller agit conformément à la lettre et à l'esprit des lois pertinentes.

Priorité accordée aux intérêts du client

Le conseiller doit toujours faire passer les intérêts du client avant les siens. Il fait ses recommandations relativement au montant de la couverture, aux produits, aux stratégies et aux concepts les mieux appropriés à la situation du client en toute intégrité, et avec compétence et diligence. Il ne fournit que les services, conseils et renseignements qu'il est autorisé à fournir et ne fournit aucun conseil d'ordre juridique ou professionnel autre hors du champ d'application de ses connaissances ou de ses compétences professionnelles.

Déclarations claires et précises

Le conseiller a plusieurs obligations :

- Faire des déclarations claires, pertinentes, honnêtes, complètes et basées sur les faits;
- Vendre des produits et faire des recommandations fondées sur leurs avantages;
- S'abstenir de discréditer ses concurrents et leurs produits et services;
- Expliquer correctement et complètement les modalités des produits, y compris les valeurs et les caractéristiques;
- Expliquer les risques et limitations relatifs aux conseils et aux recommandations fournis.

Conflit d'intérêts

Il y a conflit d'intérêts quand une personne raisonnable pourrait soupçonner ou croire qu'une activité ou une relation met les intérêts du conseiller en conflit avec ceux du client. Le conseiller évite autant que possible tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

Façade

Le conseiller ne doit pas soumettre une proposition au nom d'une personne qui ne détient pas de permis d'exercice ou qui n'est pas autorisée à représenter l'assureur à qui la proposition est présentée. Quand plus d'un conseiller participe à une vente, le nom et le code de chacun sont indiqués sur la proposition.

Multiplication des opérations

Le conseiller ne doit pas multiplier les opérations d'un client en modifiant excessivement et inutilement les contrats d'assurance ou de placement du client dans le but de générer des commissions qui n'ont aucun avantage perceptible pour le client.

Vente liée

Rendre la vente d'un produit conditionnelle à l'achat d'un autre produit constitue un délit. Le conseiller ne doit pas se livrer à des activités de vente liée ni imposer des conditions à aucun client.

Rabais et mesures incitatives

Le conseiller ne propose aucun rabais ni aucune mesure incitative pour la vente d'un produit d'assurance là où la loi l'interdit. Là où les rabais ne sont pas interdits par la loi, toute entente que le conseiller conclut pour escompter la prime d'un client concerne uniquement son client et lui, et en aucun cas la Financière HUB inc.

Honoraires

On s'entend de façon générale à permettre à un conseiller de facturer des honoraires pour ses services en vertu d'une précédente entente entre le client et lui concernant lesdits honoraires, à condition que cette entente ne contrevienne pas à la loi et ne mette en cause aucune pratique non autorisée d'une autre profession. L'entente ne doit absolument pas indiquer ni laisser entendre qu'une partie des honoraires peut être levée à l'achat de produits d'assurance vie, technique considérée comme une incitation directe à souscrire une assurance vie. En s'adonnant à cette pratique, le conseiller risque d'être visé par une plainte pour rabais illégaux. Le conseiller qui offre des services moyennant des honoraires doit faire preuve d'une extrême prudence afin de ne pas empiéter sur le champ de compétences d'autres professions.

Droits d'auteur

Le conseiller doit respecter les droits d'auteur et obtenir une permission pour inclure à ses communications ou afficher sur son site Web du contenu rédigé par une tierce partie, ce qui comprend les logos d'entreprises et des renseignements sur des produits.

Exercice d'un pouvoir discrétionnaire

Le conseiller agit uniquement en fonction des instructions explicites du client et conserve la preuve de la date et du détail des instructions dans le dossier du client. Il est interdit au conseiller d'exercer un pouvoir discrétionnaire sur le compte de son client et d'assumer un des rôles suivants, à moins que le client soit un membre de sa famille immédiate et que ladite responsabilité soit divulguée et approuvée par écrit par les assureurs concernés :

- Mandataire d'une procuration générale sur les affaires financières du client;
- Fiduciaire, s'il contrôle les actifs de la fiducie du client;
- Liquidateur de la succession du client;
- Bénéficiaire désigné d'une police qu'il a vendue ou dont il assure le service;
- Emprunteur ou prêteur financier du client.

Le conseiller peut faire au nom du client des transactions permises par une procuration limitée uniquement après lui en avoir expliqué les tenants et aboutissants et avoir obtenu son accord. La seule procuration limitée acceptable à cette fin est celle que la compagnie d'assurance vie a approuvée.

Le pouvoir discrétionnaire comprend les lettres d'instructions, les formulaires signés en blanc ou partiellement remplis, les procurations formelles, les mandats de fiduciaire, le pouvoir de signature pour un compte, la charge de liquidateur d'une succession et tout autre document juridique similaire.

Adjoints aux ventes et assistants

Le conseiller ne permet pas aux adjoints aux ventes ni aux assistants qui ne détiennent pas de permis d'agent d'assurance de mener toute activité qui exige la détention d'un permis.

Remise immédiate des documents

Le conseiller ne doit pas retenir les documents du client. Il doit les lui remettre dans un délai raisonnable et obtenir tous les accusés de réception requis.

Transactions électroniques et autorisation de négociier

Avant de faire toute transaction électronique, le conseiller doit obtenir la documentation requise auprès du client. Il doit également respecter ses instructions explicites et obtenir ses autorisations. Il est d'ailleurs tenu de conserver une preuve écrite ou électronique de la date et de l'heure de la réception des instructions du client.

Recours à une stratégie de levier seulement lorsque c'est approprié

Avant de recommander une transaction à effet de levier, le conseiller doit déterminer si cette stratégie est appropriée pour le client, compte tenu de sa tolérance au risque et de sa situation financière. Il doit s'assurer que le client :

- comprend et accepte les risques accrus de la transaction à effet de levier;
- a un horizon de placement à long terme;
- est en mesure d'assumer les pertes et de rembourser le solde du prêt si le régime doit être annulé.

Le conseiller fournit toutes les divulgations requises et les documents à remettre au point de vente, dont le document sur la divulgation des risques de l'effet de levier et une illustration, le cas échéant, et les lui explique.

Situations que le conseiller doit immédiatement porter à l'attention de l'AGG

- Expiration, annulation ou modification du permis d'exercice ou du contrat d'assurance erreurs et omissions
- Plainte relative à l'atteinte à la vie privée ou d'un client
- Plainte relativement aux pratiques commerciales
- Saisie-arrêt
- Faillite ou proposition de consommateur
- Accusation ou inculpation de crime
- Enquête de la part d'un organisme de réglementation

Le conseiller doit collaborer à toutes les enquêtes en fournissant les documents et les renseignements exigés.

Recommandations fondées sur les besoins

Le conseiller doit déployer des efforts diligents et professionnels pour analyser les besoins, les objectifs et la situation financière du client afin de déterminer la pertinence du produit qu'il propose et des recommandations qu'il fait. Il fonde ses recommandations sur les besoins du client après avoir obtenu les faits sur lesquels fonder ses recommandations, en tenant compte de la situation financière, de la tolérance au risque et des autres préoccupations pertinentes du client. Toutes les recommandations doivent être documentées à l'aide des outils d'établissement des faits, d'analyses financières ou d'autres moyens et versées au dossier.

Remplacement recommandé seulement lorsque cela est approprié

Même si un remplacement ne représente pas forcément la preuve d'une conduite inappropriée, il ne doit être effectué que lorsqu'il est dans l'intérêt du client et que le contrat existant ne peut être modifié pour refléter la nouvelle situation de celui-ci. Le conseiller doit pouvoir démontrer la pertinence de tout remplacement de police et en présenter les avantages et les inconvénients à son titulaire. Le conseiller remet les formulaires au client qui les signe au moment du remplacement. Le conseiller doit bien connaître et respecter toutes les réglementations provinciales applicables.

Assurance viatique/règlements d'assurance vie/assurance détenue par un étranger ou un investisseur

Les instruments financiers qui entraînent l'achat direct ou indirect de prestations de décès d'une police d'assurance vie en payant un prix escompté pour les prestations d'assurance du vivant de la personne assurée sont interdits. Il est défendu d'acquérir des droits de propriété ou un intérêt financier dans des contrats d'assurance vie aux fins de placement en l'absence d'un intérêt assurable.

Paiements

La Financière HUB inc. n'accepte pas les formes suivantes de paiement d'un conseiller ou d'un client. Le conseiller ne doit donc pas :

- payer, au nom des clients, des primes ou d'autres transactions à l'aide d'un chèque personnel ou d'un chèque émis par son entreprise;
- accepter des clients des chèques ou des mandats libellés à son nom. Sous réserve de l'acceptation de l'assureur, tous les chèques et mandats doivent être libellés au nom de la compagnie d'assurance vie;
- accepter des paiements de prime en espèces.

Respect des règles relatives à l'indication de clients

Les programmes d'indication de clients permettent au conseiller d'offrir à ses clients des titres et d'autres produits associés qu'il n'est pas autorisé à vendre. Ils ne lui permettent pas d'effectuer des opérations non autorisées liées aux valeurs mobilières. Le conseiller est autorisé à fournir une description sommaire des services offerts par la société qui reçoit l'indication dans un format approuvé par le programme et à diriger le client vers celle-ci pour discuter des services et ouvrir un compte.

Divulgence complète

Conformément à la réglementation, aux lignes directrices et aux pratiques exemplaires de l'industrie, le conseiller fournit une divulgation écrite à tous ses clients. Il divulgue tout conflit d'intérêts réel ou potentiel avant de procéder à une vente ou de faire une recommandation et dès qu'un tel conflit est constaté pour les clients existants. Il divulgue par écrit toute commission d'indication payable à des tiers, tout partage de commission avec d'autres conseillers accrédités et tous frais exigés pour les services en plus des commissions.

Divulgence au point de vente des fonds distincts

Le conseiller doit :

- remettre au client la Note explicative et l'Aperçu du fonds avant que le client signe une proposition;
- demander au client de signer un accusé de réception de ces documents;
- s'assurer que le client est au courant des frais de retrait et d'acquisition exigés par l'assureur.

Livres et registres précis et complets

Le conseiller doit consigner suffisamment de renseignements dans les dossiers des clients pour être en mesure de démontrer la pertinence de tout conseil fourni ou de toute vente effectuée et conserver tous les renseignements importants utilisés dans le cadre de la négociation, du maintien en vigueur d'une police ou d'un contrat, ainsi que pour la prestation de services connexes.

Il est fortement recommandé au conseiller de soumettre toutes les propositions accompagnées des illustrations signées par le proposant et lui-même. Pour l'assurance vie universelle, des illustrations qui reflètent la vente effectuée et incluent les détails de la proposition sont requises. Le conseiller devrait garder des copies des illustrations auxquelles le client n'a pas donné suite pour témoigner des autres produits ou montants considérés dans ses recommandations au client.

Présentation de manière appropriée

Le conseiller doit utiliser le nom apparaissant sur son permis lorsqu'il se présente, à moins que la réglementation provinciale lui permette de faire autrement, et éviter d'utiliser des termes qui suggèrent qu'il possède une formation et des compétences spécialisées appréciables, à moins d'avoir effectivement atteint ce niveau de formation ou de compétence.

Le conseiller :

- ne doit pas faire de déclaration trompeuse en ce qui a trait à ses qualifications ou à la nature de l'activité d'entreprise;
- ne doit pas prétendre avoir des « associés », à moins qu'il y ait au moins une personne autorisée possédant des qualifications semblables ou supérieures aux siennes;
- ne doit pas se présenter comme étant un planificateur financier, à moins de détenir une désignation en planification financière reconnue par le Financial Planning Standards Council.

Indication de clients et honoraires s'y rapportant

Les ententes d'indication de clients prévoient le paiement d'honoraires fixes pour chaque recommandation, qu'une vente ait lieu ou non. Ces honoraires ne peuvent pas dépendre d'une vente ni représenter un pourcentage de la commission gagnée, à moins que le paiement ne soit fait à une autre personne détenant un permis d'exercice dans la province de vente.

Avant de partager une commission avec un autre conseiller, le conseiller doit s'assurer que cette personne détient le permis approprié afin de recevoir sa part. Le conseiller doit divulguer les détails des ententes d'indication et du partage de sa commission aux clients.

Diffamation

Le conseiller ne doit jamais agir de manière à diffamer une entité ou un individu, une compagnie d'assurance, leurs produits ou leurs représentants. Le conseiller ne doit ni faire, ni publier, ni diffuser sous toute forme orale, écrite ou imprimée, sciemment ou imprudemment, une fausse déclaration à propos d'un assureur, de ses produits ou de ses représentations qui pourrait raisonnablement nuire à la réputation ou au gagne-pain de quiconque travaille dans le domaine de l'assurance vie.

Protection de la vie privée et de la confidentialité

Le conseiller a le devoir de préserver la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et de protéger la vie privée des détenteurs de police ou des acheteurs potentiels qui lui fournissent des renseignements personnels. Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), le conseiller doit établir un programme de conformité comprenant des politiques et procédures écrites sur la protection de la vie privée.

Avant de recueillir des renseignements personnels, il doit obtenir le consentement écrit du client comprenant un avis de partage des renseignements avec l'AGG.

Falsification de documents

Il est interdit au conseiller de produire ou de soumettre un faux document, le sachant faux, avec l'intention qu'il soit utilisé ou qu'on y donne suite comme si le document était authentique. La falsification d'un document comprend notamment :

- l'obtention de formulaires vierges signés d'avance;
- l'attestation d'une signature alors que le conseiller n'était pas présent à ce moment;
- la signature d'un document que le conseiller n'a pas vu remplir;
- la modification d'un document authentique en quelque partie essentielle;
- l'ajout d'une fausse date, d'une fausse attestation, d'un faux sceau ou d'un autre élément essentiel à un document authentique;
- une altération essentielle dans un document authentique par rature, biffure, suppression ou autrement.

La falsification constitue une fraude, qui est un acte criminel devant être déclaré aux autorités. La falsification et la fraude comprennent notamment :

- le fait de signer le nom d'un client ou d'un autre conseiller, ou de parapher une modification avec l'intention que l'assureur y donne suite comme si le document était authentique;
- le fait de signer le nom d'un client ou de toute autre partie à un contrat sur un document, même avec l'autorisation du client;
- le fait de signer à titre de témoin pour attester une signature qu'on sait être fausse.

Création et maintien d'un programme de lutte contre le blanchiment d'argent

Conformément aux exigences de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (la « Loi »), le conseiller doit adopter un programme de conformité portant notamment, sans s'y limiter, sur la vérification de l'identité des détenteurs de polices et des propriétaires réels ainsi que sur le signalement de toute transaction suspecte. Il doit également veiller à ce que lui-même, ses employés et toutes les personnes qui agissent en son nom respectent la Loi. La Loi exige que le conseiller évalue et documente les risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes particuliers à son entreprise en plus de rédiger des politiques et des procédures de conformité détaillées et vérifiables en ce qui a trait à l'établissement des rapports et à la tenue des dossiers.

Respect des règles du CRTC

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNTE) : Le conseiller et toute personne ou entité qui fait du télémarketing au nom du conseiller ne doivent pas tenter d'effectuer des appels de télémarketing aux numéros figurant sur la LNTE sans avoir d'abord obtenu le consentement exprès de la personne visée.

Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) : Il est interdit au conseiller d'envoyer un message commercial électronique (MCE), à moins qu'une exemption statutaire ne s'applique ou qu'il ait obtenu le consentement exprès du client actuel ou potentiel.

Le conseiller doit bien connaître et respecter les règles sur l'indication de client, l'établissement de relations d'affaires et les appels de service.