



Multi Courtage.
Avantages Sociaux

**Code de conduite
des affaires pour
les conseillers**

Introduction

Chez **MCAS** (**Multi Courtage Avantages Sociaux inc.**), nous sommes fiers de notre réputation et nous veillons à appliquer des normes élevées d'intégrité et de professionnalisme dans tout ce que nous faisons. Comme une large part de notre succès est attribuable à la qualité des produits vendus par nos conseillers et à l'excellence du service fourni aux clients, nous comptons sur vous pour préserver notre réputation en matière de traitement équitable et intègre des clients.

Notre vision :

Enchâssée dans nos valeurs fondamentales, notre vision à l'égard de la conduite des affaires et de la conformité est la suivante :

Créer et promouvoir une culture qui préconise le respect de la conformité et de l'éthique au sein de nos réseaux de distribution et auprès de nos partenaires, internes, en encourageant chacun à contribuer à la mise en place et au maintien d'un environnement où la conformité et l'éthique font partie intégrante du processus de prise de décision.

Les conseillers de **MCAS** occupent une position de confiance et de responsabilité dans leurs activités de promotion de distribution, de vente et de service afférentes aux produits d'assurance et rentes collectives. Les actes d'un conseiller peuvent influencer sur la réputation des autres conseillers, de **MCAS** et de notre industrie.

Objet

Le présent *Code de conduite des affaires* (« le code ») contient les principes généraux et les normes qui régissent la conduite des conseillers dans leurs relations d'affaires avec les proposant, les clients et les demandeurs, ainsi qu'avec les organismes de réglementation, les autres organismes de surveillance et **MCAS**.

Dans le présent code :

« **MCAS** » s'entend de « **Multi Courtage Avantages Sociaux inc** »

« **Entente** » s'entend de tout contrat ou document, ou des modifications à ceux-ci, en vertu duquel une personne est autorisée à exercer des activités de promotion, de vente et de service à l'égard des produits et services offerts par les Compagnies d'assurance.

« **Conseiller** » s'entend d'une personne qui a conclu une entente ou qui exerce ses activités en vertu d'une entente avec **MCAS**.

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

Obligations du conseiller

Le pouvoir et les obligations du conseiller sont définis dans l'entente. Le présent code constitue une partie intégrante de l'entente. Toutefois, en cas de divergence entre le présent code et l'entente, l'entente prévaut.

La conformité à l'entente signifie que le conseiller doit connaître, comprendre et respecter :

- l'entente;
- le présent code;
- les codes ou lignes directrices de l'industrie qui s'appliquent aux conseillers;
- les règles, politiques ou directives communiquées par **MCAS**

Chacun des principes généraux ci-dessous est suivi d'une série de normes connexes. Dans certains cas, des exemples précis sont donnés pour clarifier l'application d'une norme. L'Omission d'une norme ou d'un exemple en particulier n'a pas pour but de minimiser son importance ou son application. Si des questions se posent, les conseillers doivent toujours consulter les personnes-ressources mises à leur disposition par **MCAS**.

Relations avec les clients et le public

Les conseillers doivent agir au mieux des intérêts des clients et traiter avec eux d'une manière honnête, équitable et professionnelle.

Le conseiller doit :

Compétence et professionnalisme

1. Respecter et préserver les normes de compétence de l'industrie.
2. Obtenir les attestations exigées par **MCAS**.

Priorité des intérêts du client

3. Toujours placer les intérêts du client avant les siens.
Par conséquent, un conseiller ne doit pas :
 - Procéder au remplacement, ou provoquer la déchéance, le transfert, le remboursement ou le rachat d'un contrat existant ou en attente sans effectuer une analyse complète et indiquer les coûts et les garanties proposées afin de s'assurer que l'opération envisagée est au mieux des intérêts du client. Tout remplacement, remboursement ou transfert de contrat doit être conforme aux exigences et lignes directrices des organismes de réglementation et de **MCAS**.
 - Se placer dans une situation de conflit d'intérêts. Tout conflit d'intérêts, réel ou apparent, doit être

divulgué au client. Le conseiller doit refuser d'agir dans le cas où une personne raisonnable conclurait que le conflit d'intérêts pourrait compromettre son objectivité. Par exemple, le conseiller ne doit pas :

- Accepter d'être nommé fiduciaire, liquidateur ou mandataire du client autrement que suivant les politiques de **MCAS**.
- Établir une relation débiteur-créancier avec le client;
- Entrer en possession des contrats ou des comptes du client.

Recommandations appropriées

4. User de prudence et de rigueur lorsqu'il fait des recommandations aux clients et discute avec eux de changements importants.
5. S'assurer qu'il a fait preuve de sérieux et de professionnalisme pour recueillir et analyser les renseignements liés aux besoins, aux objectifs et à la situation financière du client. Les renseignements doivent être mis à jour au besoin.
6. Ne pas faire une recommandation sans qu'on se soit au préalable assuré qu'elle est appropriées à la lumière des besoins, des objectifs, de la situation financière et de l'expérience du client, et qu'elle est au mieux des ses intérêts.
7. Ne pas faire une recommandation ni traiter une affaire sans avoir la compétence, l'inscription ou le permis nécessaire.
8. Faire des efforts raisonnables et sérieux pour veiller à ce que le client comprenne la nature et le but de l'opération recommandée, y compris les avantages, risques, coûts, frais et restrictions qui s'y rattachent.
9. Ne pas exercer de pouvoir discrétionnaire sur le compte d'un client, et ne pas solliciter ni accepter du client un document, des instructions ou des

directives lui donnant un tel pouvoir, sauf les autorisations limitées expressément visées par les politiques et règles de **MCAS**.

10. Conserver dans les dossiers du client des renseignements suffisants pour démontrer la pertinence d'une vente ou d'un conseil, ainsi que toutes les données importantes qui ont été utilisées pour la négociation ou le maintien en vigueur d'un contrat.
11. Faire des efforts raisonnables et sérieux pour éviter toute déformation importante des faits dans une recommandation.

Information et documentation appropriées

12. Ne pas faire de déclarations erronées, fausses ou trompeuses.
13. Fournir de façon impartiale et adéquate tous les renseignements raisonnablement accessibles et nécessaires pour permettre au client de prendre une décision ou d'effectuer une souscription de façon éclairée. Notamment :
 - Fournir les renseignements sur le conseiller (p.ex. exigences quant à l'usurpation de titre, permis ou inscription);
 - Fournir les renseignements sur la relation du conseiller avec **MCAS** (p. ex. titre, rémunération);
 - Fournir les renseignements sur les produits et services qu'il offre à titre de conseiller de **MCAS** (p. ex. type, avantages, risques, coûts, hypothèses, projets informatisés, incidences fiscales, conditions);
 - Indiquer quand le conseiller agit ou n'agit pas au nom de **MCAS**;
 - Fournir les renseignements exigés par **MCAS**, la loi ou la réglementation.

14. Veiller à ce que le client obtienne 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 au client, des formulaires de proposition ou autre matériel connexe.

Service aux clients

15. Servir les clients avec promptitude, précision et minutie.

16. Superviser adéquatement tout employé qui fournit des services aux clients.

17. Fournir un service après vente consciencieux, et notamment :

- Avec promptitude
- i) Délivrer au client les polices et les documents afférents aux comptes,
- ii) Envoyer à la **MCAS** tous les documents exigés,
- iii) Donner suite à toute demande de renseignements additionnels de **MCAS**; et
- De façon périodique, revoir les comptes des clients pour s'assurer que les besoins de ces derniers demeurent couverts.

Cueillette et protection des renseignements personnels du client

18. Respecter la législation sur la vie privée, le code de **MCAS** sur la vie privée, la confidentialité et les politiques de **MCAS** sur la vie privée.

19. Obtenir uniquement les renseignements ou documents nécessaires pour

- Déterminer l'identité des clients,
- Faire des recommandations appropriées,

- Remplir des propositions ou d'autres formulaires, et
 - Servir les clients.
20. Recueillir, utiliser et communiquer des renseignements aux seuls fins pour lesquelles ils ont été obtenus, et uniquement avec le consentement du client, sauf si leur communication est permise par la loi ou par l'entente.
 21. Veiller à ce que les renseignements confidentiels soient correctement détruits lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
 22. Faire un effort raisonnable pour élaborer et gérer des règles et systèmes destinés à protéger les renseignements confidentiels contre les erreurs, la perte, un accès ou une communication non autorisés.
 23. Retourner promptement au client tous les documents ou autres biens qui lui appartiennent, y compris les documents ayant trait aux contrats ou aux comptes.

Relations avec les organismes de réglementation

Les conseillers doivent connaître, comprendre et respecter la lettre et l'esprit des lois et règlements fédéraux et provinciaux qui régissent leurs activités. Par conséquent, le conseiller doit :

1. Comprendre et observer les lois, règles et règlements applicables de tout gouvernement, organisme gouvernemental, organisme de réglementation, organisme chargé de l'octroi des permis et association de l'industrie ou corporation professionnelle régissant leurs activités professionnelles ou l'industrie en général;
2. Ne pas sciemment tolérer ou faciliter la violation d'une loi, d'une règle, d'un règlement ou des politiques de **MCAS** ni y participer;

3. Éviter la malhonnêteté, les fraudes, le dol, les fausses déclarations, les actes ou pratiques injustes ou trompeurs et tout acte interdit par une loi, par un règlement ou par **MCAS**;
4. Collaborer entièrement avec les organismes de réglementation dans le cas d'une enquête ou d'une audience disciplinaire.

Relations avec MCAS

MCAS doit être en mesure de se fier à l'exactitude et à l'authenticité des renseignements et des documents fournis par les conseillers.

Les conseillers doivent comprendre et respecter leurs obligations et les limites de leur capacité à agir au nom de **MCAS**. Par exemple, ils ne sont pas autorisés à accepter des risques, modifier des contrats ou des comptes, déroger à des clauses de contrat ou de compte, contracter des dettes ni engager **MCAS** par contrat de quelque façon que ce soit;

Le conseiller doit :

Représentation de MCAS

1. Agir avec la plus entière bonne foi dans tous ses rapports avec **MCAS**
2. Aviser **MCAS** sans délai et par écrit
 - De toute interaction avec les organismes de réglementation qui est en dehors du cours normal des affaires;
 - De tout fait important susceptible de compromettre sa capacité de conseiller (p. ex. accusation ou condamnation au criminel, faillite, expiration du permis);

- De toute plainte d'un client, réclamation ou autre poursuite ou instance judiciaire, existante ou éventuelle.
3. Collaborer avec **MCAS** et donner suite aux demandes de celle-ci, notamment en cas d'enquête sur ses pratiques commerciales ou sa conduite.

Gestion du cabinet

4. Prendre les mesures appropriées pour s'assurer que son personnel possède les aptitudes nécessaires et est adéquatement formé et supervisé, et qu'une procédure bien définie de contrôle de la conformité est en place.
5. Organiser et gérer son cabinet avec sérieux, en tenant des dossiers adéquats et de façon que **MCAS** puisse à tout moment avoir accès à ces dossiers.

Renseignements privilégiés

6. Ne pas représenter **MCAS** auprès des médias sans avoir obtenu l'autorisation expresse des administrateurs.
7. Ne pas communiquer ou utiliser à mauvais escient des renseignements exclusifs, délicats ou confidentiels sur **MCAS** ou sur ses règles administratives.
8. Éviter l'utilisation inappropriée de tout renseignement.

Obligations concernant la vente des produits

9. Faire au client des recommandations appropriées sur les produits.
10. Fournir au client des renseignements et documents appropriés.

11. Remettre promptement à **MCAS** toutes les primes ou autres sommes perçues auprès des clients au nom de l'assureur pour la souscription ou le service des produits offerts par cet assureur. Les conseillers doivent veiller à ce que tous les chèques et mandats soient libellés à l'ordre de l'assureur sélectionné.
12. Communiquer intégralement à tout renseignement nouveau touchant une proposition ou une demande de règlement, et obtenu après la vente et avant la délivrance au client.
13. Prendre les mesures appropriées pour conserver les contrats existants, sauf s'ils ne sont pas au mieux des intérêts du client.

Authenticité des documents et des instructions

14. Éviter, et ne pas permettre sciemment à un tiers, de signer au nom d'une autre personne, de la représenter ou d'autoriser une opération pour son compte, même avec son consentement, sauf si cette autorisation est donnée au moyen d'une procuration valide ou d'une autre façon par le client.
15. Ne pas signer comme témoin, ni ne permettre sciemment à un tiers de signer comme témoin, sauf si le conseiller ou le tiers est présent physiquement lors de la signature du document et confirme l'identité du signataire.
16. Ne pas demander au client de signer des formulaires vierges. Le conseiller doit toujours s'assurer que les parties importantes des formulaires et des propositions sont remplies intégralement avant de les présenter au client pour signature.
17. Ne pas traiter ou soumettre à **MCAS**, au nom du conseiller, des contrats vendus ou négociés par une personne autre que le conseiller, que cette personne possède ou non un permis ou qu'elle soit ou non un conseiller de **MCAS**. Il s'agit d'une opération de prête-nom.

18. Ne pas inscrire des renseignements faux ou trompeurs dans un formulaire ou une proposition, ni ne permettre qu'un formulaire soit soumis dans le cas où il sait ou devrait savoir que des renseignements faux ou trompeurs y figurent. Par exemple, lorsque les règles de **MCAS** permettent au conseiller de vérifier les instructions du client par un moyen autre qu'une visite personnelle, le conseiller doit inscrire la date et l'heure réelles de la communication.
19. Ne pas soumettre une opération sans avoir fait un effort raisonnable et sérieux pour s'assurer que le client comprend la nature et le but de l'opération recommandée, notamment les avantages, risques, coûts, frais et restrictions qui s'y rattachent, et que le client a expressément autorisé l'opération. Des documents supplémentaires devraient être conservés dans le dossier du client.

Effet de l'inobservation du présent code

Pour protéger sa réputation, celle de ses conseillers et les intérêts du public, MCAS prendra les mesures appropriées contre les conseillers qui violeront le présent code. Elle pourra notamment produire un rapport d'inaptitude aux organismes de l'industrie ou aux organismes de réglementation, résilier le contrat, déposer une plainte, exercer une poursuite contre le ou les conseillers fautifs lorsque **MCAS** subit des pertes attribuables en partie ou en totalité au conseiller.

