

ASSUREXPERTS

CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS D'ASSURANCE ET TRAITEMENT
ÉQUITABLE DE NOS CLIENTS

La présente directive expose notre vision en ce qui concerne la conduite de nos activités d'assurance et du traitement équitable de nos clients.

1. Conduite des activités

Une saine conduite de nos activités passe par le traitement équitable de nos clients au cours du cycle de vie du produit d'assurance qui s'étend de sa conception jusqu'à l'entière exécution des obligations contractuelles.

Dans la conduite de nos activités, nous devrions :

- agir avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent dans nos relations avec nos clients,
- maintenir des relations harmonieuses avec nos fournisseurs et avec les organismes de réglementation ;
- établir et mettre en œuvre des politiques et des procédures en matière de traitement équitable des clients qui fassent partie intégrante de notre culture d'entreprise ;
- agir en respectant la législation, la réglementation et les directives auxquelles nous sommes assujettis ;
- promouvoir nos produits et nos services de manière claire, juste et non trompeuse ;
- communiquer à nos clients de l'information précontractuelle et contractuelle claire, adéquate et en temps opportun ;
- tenir compte de la situation déclarée par le client lorsque ce dernier reçoit des conseils et avant la conclusion d'un contrat d'assurance ;
- avant de conclure un contrat d'assurance, éviter ou gérer adéquatement tout conflit d'intérêt potentiel ;
- traiter les plaintes en temps opportun et de manière équitable ;

- appliquer des politiques et des procédures appropriées en matière de protection et d'utilisation des renseignements des clients.

2. Traitement équitable des clients

Le traitement équitable des clients englobe des concepts comme le comportement éthique, la bonne foi et l'interdiction de pratiques abusives.

Il vise à atteindre les objectifs suivants :

- l'élaboration, la commercialisation et la vente de produits d'une manière donnant préséance aux intérêts de nos clients ;
- la communication à nos clients, avant, pendant et après la vente, d'information exacte, claire, suffisante et non trompeuse leur permettant de prendre des décisions éclairées ;
- la réduction du risque que les ventes ne répondent pas aux besoins de nos clients ;
- l'assurance que tout conseil donné est pertinent ;
- le traitement des demandes d'indemnisation et la résolution des plaintes et des différends de nos clients sont exécutés promptement et de manière équitable ;
- la préservation de la confidentialité des renseignements personnels des clients.

3. Culture d'entreprise

Notre culture d'entreprise réside au cœur de l'amélioration de nos pratiques commerciales en matière de traitement équitable de nos clients. Elle est déterminée par nos valeurs et nos normes qui nous définissent et influencent l'état d'esprit, la conduite et

les actions de tous, ainsi que l'ensemble des aspects de la prise de décisions, des décisions stratégiques jusqu'à celles prises quotidiennement par nos employés interagissant avec nos clients.

Notre culture d'entreprise est axée sur le client et favorise la confiance des consommateurs et les relations à long terme avec nos clients. Elle est aussi axée sur l'atteinte de résultats significatifs, particulièrement en matière de traitement équitable de nos clients et elle contribue à la réalisation des objectifs suivants :

- comprendre l'importance de mettre nos clients au centre de toutes nos préoccupations ;
- reconnaître les risques qui pourraient compromettre l'atteinte des résultats attendus relativement au traitement équitable de nos clients ainsi que des façons de les atténuer ;
- comprendre l'importance de communiquer l'atteinte des résultats attendus à tous les paliers.

4. Relation entre Assurexperts et ses courtiers affiliés

Dans nos relations avec nos courtiers affiliés, nous devrions :

- nous doter de systèmes et de contrôles efficaces et communiquer des stratégies claires de sélection et de gestion d'ententes avec nos courtiers affiliés ;
- mener des contrôles diligents lors de la sélection de nos courtiers affiliés pour évaluer entre autres, si ceux-ci sont autorisés et possèdent les connaissances et la capacité voulues pour mener des activités d'assurance ;
- conclure des ententes écrites sur nos relations d'affaires, pour préciser nos rôles respectifs ;

- analyser les plaintes visant nos courtiers affiliés et portant sur des produits que ces derniers distribuent afin d’avoir un portrait complet de l’expérience du client.

5. Relations avec les organismes de réglementation

En ce qui a trait aux organismes de réglementation, nous devons :

- permettre l’accès à nos stratégies, politiques et procédures relatives au traitement équitable de nos clients ;
- les aviser rapidement s’ils sont susceptibles de subir un préjudice grave en raison d’un important incident opérationnel pouvant nuire aux intérêts ou aux droits du client ou à la réputation de l’assureur.

6. Résultats attendus pour nos clients

L’établissement d’une culture de traitement équitable de nos clients fait intervenir tous les paliers et processus organisationnels. La responsabilité globale du traitement équitable de nos clients incombe à la haute direction qui élabore, approuve et met en œuvre des politiques et des procédures à cette fin et contrôle leur respect.

L’information relative à la gestion comprend les données et les indicateurs les plus utiles à la haute direction pour :

- évaluer la performance organisationnelle en matière de traitement équitable de nos clients ;
- réagir promptement aux changements ou aux risques pouvant avoir une incidence négative sur nos clients ;
- démontrer que le traitement équitable de nos clients fait partie de notre culture d’entreprise.

Des mécanismes et des contrôles sont établis pour repérer et traiter tout écart par rapport aux stratégies, aux politiques et aux procédures , tout conflit d'intérêt ou toute autre situation susceptible de nuire au traitement équitable de nos clients.

Des mesures appropriées sont prises pour veiller à ce que nos employés respectent des normes d'éthique et d'intégrité élevées et ce, dès l'embauche.

Notre personnel est formé pour obtenir les résultats attendus en termes de traitement équitable de nos clients.

7. Conflits d'intérêts

Dans nos échanges avec nos assureurs ou avec nos clients, il est possible qu'une situation de conflit d'intérêts surgisse. Lorsque des intérêts contradictoires rivalisent avec les obligations de diligence envers nos clients, cela peut entraîner le risque que le client ne soit pas traité équitablement.

Il faut donc s'assurer que chaque situation soit évaluée dans une perspective large qui englobe les interactions entre toutes les parties concernées afin d'avoir un système viable dans son ensemble et qui règlera les conflits d'intérêts de façon appropriée.

Pour ce faire, nous devons nous assurer de :

- prendre toutes les mesures raisonnables pour repérer et éviter ou gérer les conflits d'intérêts et les communiquer au moyen de procédures appropriées ;
- donner préséance aux intérêts de l'assuré ;
- si le conflit d'intérêts ne peut être géré de manière satisfaisante, on devrait refuser d'agir.

8. Communication d'information au client

Assurexperts veille à ce que les clients soient correctement informés au sujet d'un produit avant et pendant la vente afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée à son égard.

L'information communiquée doit être suffisante pour permettre aux clients de comprendre les caractéristiques du produit souscrit et l'aider à comprendre si celui-ci répond ou non à ses besoins et de quelle manière. A cette fin, le degré de détail de l'information requise variera en fonction des connaissances et de l'expérience d'un client type pour le produit visé et de la complexité globale de celui-ci.

L'information transmise aux clients doit remplir les conditions suivantes ;

- elle est à jour et présentée de façon claire, juste et non trompeuse et est rédigée en langage simple si possible ;
- elle est accessible par écrit, sur papier ou sur tout autre support, y compris par voie électronique ;
- sa qualité a préséance sur sa quantité ;
- elle précise les principales caractéristiques (par exemple les conditions, les exclusions, les restrictions et les frais) qui sont pertinents à la conclusion ou à l'exécution du contrat d'assurance, y compris tout effet défavorable sur la prestation payable en vertu de celui-ci.

9. Conseils

La prestation de conseils dépasse la communication d'information sur un produit et consiste précisément à faire une recommandation personnalisée à l'égard d'un produit qui tienne compte des besoins exprimés par le client.

Nous devons tout mettre en œuvre pour fournir des conseils pertinents et les communiquer de façon claire, exacte et compréhensible pour le client. Il est primordial de réduire au minimum le risque de ventes inappropriées.

Avant de donner des conseils, il convient d'obtenir des clients l'information nécessaire à l'évaluation de leurs objectifs et de leurs besoins en assurance, information qui peut différer selon le type de produit et sa complexité et, selon le cas, comprendre les précisions suivantes :

- son expérience et ses connaissances financières ;
- ses besoins, ses priorités et sa situation personnelle ;
- sa capacité de se payer le produit ;
- son profil de risque.

10. Protection des renseignements personnels

Le vol, la perte ou l'utilisation inappropriée de renseignements personnels obtenus de nos clients constitue un risque pour ces derniers et une menace à notre réputation.

La protection des renseignements personnels demeure un enjeu essentiel et primordial pour Assurexperts. La pérennité de nos activités dépend notamment de la confiance de nos clients et du public à cet égard. Nos clients s'attendent à ce que leur dossier demeure confidentiel et soit traité en conséquence.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place des mesures suffisantes de protection de la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. Ces mesures répondent à un très haut niveau de sécurité.

