

## CODE DE CONDUITE DES AFFAIRES

### OBJET ET PORTÉE

L'Association d'Hospitalisation Canassurance et ses filiales réglementées, Croix Bleue du Québec et Croix Bleue de l'Ontario, (ici collectivement nommées la « Compagnie ») sont assujetties aux lois provinciales encadrant les activités des assureurs au Canada. À ce titre, la Compagnie offre des produits d'assurance et des services de qualité qui apportent une valeur tangible à ses clients et comblent leurs besoins personnels.

Afin d'offrir en tout temps un traitement équitable et éthique à tous ses clients ainsi qu'au grand public, la Compagnie a adopté un code de conduite des affaires qui vise à énoncer les normes auxquelles doivent adhérer tous les représentants indépendants incluant les distributeurs (cabinets, courtiers, agents généraux, ici nommés « représentant(s) ») dans leur relation d'affaires avec les clients, les autres représentants et le public en général ainsi qu'avec les organismes de réglementation (le « Code »).

Le Code est un **complément** aux codes de déontologie, d'éthique ou de conduite existants provenant des associations professionnelles et organismes de réglementation canadiens et provinciaux et est applicable à tous. Puisque les représentants de la Compagnie occupent une position de confiance et assument des responsabilités importantes dans l'exercice de leurs activités de promotion, de distribution, de vente et de service afférentes aux produits de la Compagnie, il est nécessaire que ceux-ci adoptent de saines pratiques commerciales.

### OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

#### 1.0 Intégrité et honnêteté

L'intégrité et l'honnêteté personnelles et professionnelles sont deux valeurs essentielles pour assurer le succès d'une relation d'affaires. Être intègre et honnête implique que vous avez un comportement transparent, fiable et éthique en tout temps.

Un représentant doit faire passer les intérêts du client avant les siens afin de gagner et de conserver la confiance de ses clients. Il vous faut donc agir dans l'intérêt de vos clients lorsque vous leur offrez des produits et services.

Être intègre signifie aussi que vous ne participerez pas à des activités illégales, malhonnêtes, frauduleuses ou trompeuses et que vous ne fermerez pas les yeux sur de telles activités.

#### 2.0 Conflits d'intérêts et équité

Un conflit d'intérêts se définit comme étant une activité ou une relation qui place les intérêts du représentant en contradiction avec ceux du client.

Être équitable implique de traiter les autres avec le même respect et la même dignité que ceux que vous attendez des autres. Vous devez rester impartial afin d'offrir uniquement des services et des produits qui conviennent aux besoins de vos clients.

Pour agir avec équité, vous devez sauvegarder votre indépendance et éviter les conflits d'intérêts ou les apparences de conflits d'intérêts.

Par exemple, un représentant ne doit en aucun cas :

- Agir à titre d'exécuteur testamentaire ou liquidateur de la succession d'un client;

- Emprunter ou prêter de l'argent à un client;
- Payer une prime d'assurance pour un client;
- Être désigné comme bénéficiaire d'un contrat que le représentant a fait souscrire ou dont il assure le service (sauf pour un membre de sa famille proche).

### 3.0 Communications et documentation

Le représentant doit présenter les produits à son client de manière claire, exacte, complète et précise. Il doit expliquer tous leurs avantages autant que leurs limites et exclusions.

Dans ses communications avec le client et la présentation de la documentation explicative du produit, le représentant doit s'assurer de :

- Présenter les renseignements le concernant (titre, permis ou inscription, mode de rémunération, etc.);
- Expliquer de manière exacte les caractéristiques inhérentes aux produits;
- Ne pas inclure des témoignages faux ou trompeurs;
- Ne présenter aucune information trompeuse, inexacte, non vérifiée ou susceptible d'induire en erreur;
- Présenter tous les renseignements exigés par la Compagnie, la loi ou la réglementation;
- Ne pas utiliser un vocabulaire technique d'assurance qui pourrait ne pas être compris par le grand public.

Le représentant doit aussi s'assurer que le client reçoive dans les délais prescrits tous les documents reliés à la souscription d'assurance, ce qui inclut les documents d'information et les copies prévues pour le client.

### 4.0 Confidentialité des renseignements personnels de votre client

Le représentant doit démontrer son engagement envers la confidentialité et ainsi se conformer à la législation fédérale et provinciale sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'aux lignes directrices de la Compagnie en matière de protection de la vie privée. Il doit notamment :

- Protéger tous les renseignements personnels et confidentiels qu'il détient, qu'ils soient sur papier ou en format électronique;
- Respecter la confiance des clients;
- Utiliser les renseignements personnels qu'il détient uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis;
- Ne pas communiquer à des tiers des renseignements sur le client sans l'autorisation écrite de ce dernier.

La relation d'affaires avec le client est fondée sur la confiance et celle-ci ne peut être maintenue que si le représentant garde scrupuleusement confidentielle toute l'information personnelle en sa possession.

Le représentant a la responsabilité de protéger les renseignements personnels et confidentiels de son client contre le vol, la perte, l'accès non autorisé, la divulgation, la destruction ou la mauvaise utilisation de ceux-ci.

### 5.0 Professionnalisme

La conduite du représentant devrait toujours donner une image positive de la profession. Il lui faut maintenir en tout temps une conduite professionnelle tant avec ses clients qu'avec les autres représentants et fournisseurs de services financiers.

Il doit agir selon les normes les plus élevées d'éthique, conformément aux attentes des organismes de réglementation, de l'industrie et de la Compagnie. Pour ce faire, le représentant doit notamment :

- Maintenir les normes les plus élevées de conduite professionnelle;
- Agir professionnellement afin que la profession soit perçue positivement;
- Détenir un permis et une assurance responsabilité (erreurs et omissions) valides;
- Exercer ses activités de façon consciencieuse en faisant preuve de probité et d'intégrité;
- Tenir compte des limites de ses connaissances avant d'entreprendre ou de poursuivre un mandat;
- Éviter toute activité pouvant avoir des effets négatifs sur la qualité de son service.

## OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES

### 6.0 Obligations juridiques

Le représentant est tenu de connaître, comprendre et respecter toutes les lois, règlements, lignes directrices et politiques en vigueur dans le secteur de l'assurance de personnes. Ceux-ci sont principalement émis par :

- les gouvernements ou organismes gouvernementaux;
- les régulateurs provinciaux et nationaux;
- les associations professionnelles.

Les exigences s'appliquant au secteur de l'assurance de personnes comprennent entre autres :

- les règlements, lignes directrices ou lois en matière de distribution de produits, de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement des activités terroristes, de protection des renseignements personnels et de confidentialité.

Le représentant doit s'assurer que ses activités respectent à la fois l'esprit et la lettre de la loi.

### 7.0 Obligations déontologiques

Le représentant doit connaître le code de déontologie et les normes des organismes de réglementation des territoires où il exerce ses activités.

Il doit agir en respectant les normes les plus élevées d'éthique, conformément aux attentes des organismes de réglementation, de l'industrie et de la Compagnie.

Il est important que le représentant collabore avec les organismes de réglementation dans le contexte d'une enquête ou audience disciplinaire.

## OBLIGATIONS ENVERS LA COMPAGNIE

### 8.0 Signature et documents

En ce qui concerne les signatures, le représentant ne doit pas :

- signer un document au nom du client, même si ce dernier l'y autorise. Il est primordial que les signatures du titulaire de la police et le cas échéant, du ou des bénéficiaires, soient authentiques;
- attester de la véracité d'une signature en signant à titre de témoin s'il n'a pas personnellement assisté à la signature;
- demander à un client d'apposer sa signature sur un document vierge ou incomplet;
- compléter ni modifier un document après sa signature par un client.

En ce qui a trait à la remise et à la conservation de documents, le représentant doit :

- remettre au client tous les documents qui lui sont destinés, et ce, dans les délais prescrits;
- établir avec le client des méthodes sécuritaires de transmission de documents par voie électronique;
- tenir des dossiers clients complets;
- remettre rapidement à la Compagnie les chèques obtenus au nom de celle-ci, et dûment établis au nom de la Compagnie. Aucun paiement en espèces ne doit être accepté;
- signaler à la Compagnie tout bris de confidentialité ou toute brèche relative à la sécurité des informations personnelles ou autres dès leur détection, et tenir la Compagnie informée jusqu'à la résolution du problème.

De plus, le représentant ne doit utiliser que le matériel de marketing approuvé par la Compagnie.

## 9.0 Clients vulnérables

En tout temps, le représentant agit dans le respect des droits et intérêts des personnes vulnérables.

Le représentant doit s'assurer que les clients vulnérables sont traités équitablement et prendre des mesures raisonnables pour que chaque client comprenne les conseils qu'il lui donne.

Le représentant doit suivre les lois et règlements applicables ainsi que les meilleures pratiques recommandées par son organisme de réglementation lorsqu'il soupçonne qu'un client vulnérable est victime d'abus ou de maltraitance.

## 10.0 Plaintes et droits d'exercer

Le représentant doit aviser la Compagnie sans délai :

- de toute situation qui peut affecter sa capacité à exercer comme représentant, par exemple : faillite, expiration ou suspension de permis, enquête disciplinaire, réglementaire ou criminelle;
- de toute plainte d'un client;
- de toute réclamation ou procédure judiciaire.

## CONSÉQUENCES DE TOUTE TRANSGRESSION AU PRÉSENT CODE

Pour protéger sa réputation et celle de ses représentants, et dans un souci d'intégrité et de protection du public, la Compagnie prendra toute mesure jugée appropriée contre un ou des représentants ayant transgressé(s) le présent Code.

Ces mesures peuvent entre autres inclure ce qui suit :

- la présentation d'une déclaration d'irrégularités auprès des organismes réglementaires;
- la résiliation du contrat de représentant;
- la présentation d'une plainte formelle auprès des autorités de l'ordre;
- des poursuites en justice contre le ou les représentants en question, advenant une atteinte à la réputation ou des pertes subies directement ou indirectement par la Compagnie suite à la transgression de ces derniers.