

**COMPAGNIES D'ASSURANCE-VIE**

**QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION**

**PRATIQUES COMMERCIALES**

**Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance**  
Juin 2000

## **TABLE DES MATIÈRES**

INTRODUCTION .....	3
PROFIL DE LA COMPAGNIE .....	8
TRAITEMENT DES PLAINTES .....	11
TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION .....	20
SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS .....	34

## INTRODUCTION

### **Déclaration générale d'intention**

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a adopté une nouvelle démarche pour surveiller et vérifier la conformité aux lois et règlements gouvernementaux des compagnies d'assurance-vie en activité au Canada. Lors de la mise au point de ce nouveau cadre de surveillance, nous avons pris comme point de départ les règlements et les normes en vigueur dans l'industrie.

En optant pour une démarche proactive dans ce domaine, le CCRR met en route un processus pluriannuel consistant à élaborer un système qui repose sur l'auto-évaluation régulière des compagnies et qui est soutenu par la vérification sur place effectuée par des organismes provinciaux de réglementation. Vu les différences sur le plan réglementaire qui existent les entre autorités et la nature incomplète des pratiques actuelles de l'industrie, l'équipe de mise au point a été forcée de faire appel à sa propre expérience pour élaborer le questionnaire afin que ce dernier recouvre pratiquement toute la matière. La démarche qui a été adoptée devrait sensibiliser l'industrie et les responsables de la réglementation aux normes de pratique et les encourager à cerner les domaines où des améliorations s'imposent. L'objectif est d'améliorer de façon rentable les normes de conformité des assureurs aux règlements et aux lois gouvernementaux. Cet objectif est attrayant pour tous les intéressés.

### **Buts**

Les buts de ce nouveau cadre de surveillance sont les suivants :

Premièrement : déterminer si les compagnies se conforment aux exigences imposées par la loi et si elles adhèrent aux meilleures pratiques en vigueur.

Deuxièmement : établir un cadre de surveillance et d'auto-évaluation auquel les responsables de la réglementation peuvent se fier.

Troisièmement : obtenir de l'information supplémentaire sur les pratiques des compagnies pour déterminer si les pratiques courantes de l'industrie sont appropriées, mises à jour et complètes.

Quatrièmement : encourager les compagnies à mettre en place des processus internes de surveillance qui renforceraient la conformité des assureurs aux règlements et aux lois gouvernementaux.

### **Historique :**

Les autorités de réglementation provinciales et territoriales délivrent les permis et veillent à ce que les compagnies d'assurance-vie et les agents qui font affaire dans la province ou sur le territoire se conforment aux lois et aux règlements gouvernementaux. La majeure partie de la réglementation qui est déjà en place traite de la stabilité financière des assureurs alors que la surveillance de la conformité des assureurs aux lois et aux règlements gouvernementaux se concentre principalement sur le règlements des plaintes qui ont été portées à la connaissance des autorités.

Dans bon nombre de provinces, il n'existe aucun processus officiel pour surveiller les activités des assureurs-vie qui ont un permis d'exploitation dans la province. Les normes de pratique en vigueur dans l'industrie ont évolué et elles se sont précisées au fil des années, mais pourtant les clients ne savent souvent pas à quel service s'attendre dans une situation donnée. Ce manque d'information peut entraîner des malentendus sur le plan du service à la clientèle et constitue la cause la plus courante de plaintes. Par le passé, la résolution des plaintes était la façon dont les autorités comblaient ce manque et amélioreraient la satisfaction des clients ainsi que les normes au sein des compagnies.

Les lois ontariennes ont conféré au bureau de l'Ombudsman la responsabilité de traiter les plaintes non résolues. Le bureau de l'Ombudsman s'occupe aussi des plaintes portées par les compagnies contre un agent autorisé. Ceci illustre bien l'importance accordée au traitement des plaintes par le processus de surveillance actuel.

Des directives pour l'établissement de normes de pratique commerciale et financière saine ont été émises par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) en 1997 et par l'Inspecteur général des institutions financières en 1998. Ces directives servent à évaluer les méthodes de gestion et de surveillance interne que les compagnies ont mises en place pour assurer leur viabilité financière. Les vérifications de la conformité des assureurs aux lois et aux règlements s'inspireront de ces directives sans toutefois se concentrer sur les aspects financiers de l'exploitation d'une compagnie. Elles viseront plutôt les éléments de l'exploitation qui portent sur le service à la clientèle et les relations avec le public en général.

### **Processus et calendrier**

Le questionnaire d'auto-évaluation représente la première étape de la mise en place d'un cadre de surveillance plus proactif qui vise à vérifier la conformité aux lois et aux règlements des compagnies d'assurance qui ont des activités dans une province .

Chaque compagnie d'assurance-vie autorisée au Canada doit participer à ce nouveau processus. En règle générale, c'est l'autorité de la province où est situé le siège social de la compagnie qui coordonnera le processus pour tous les membres du CCRR. Les résultats obtenus seront communiqués aux autres autorités provinciales. Cette collaboration entre responsables provinciaux servira à harmoniser le processus et à le rendre plus efficace.

Chaque compagnie doit remplir le questionnaire d'auto-évaluation et le retourner d'ici le vendredi 15 septembre 2000 à l'autorité provinciale dont le nom figure dans la lettre d'accompagnement.

Lorsque nous aurons reçu les réponses de toutes les compagnies, nous étudierons les résultats afin de déterminer les principaux domaines à examiner et à vérifier. Les autorités provinciales intéressées étudieront ces réponses et, éventuellement, procéderont à des vérifications sur place pour chaque compagnie. Sur place, les enquêteurs examineront les preuves rassemblées par la compagnie pour appuyer ses réponses ainsi que les mesures qu'elle a prévues. Ils transmettront les conclusions de leur visite.

## **Liens avec les lois, la réglementation et les normes de l'industrie**

En élaborant les questions propres à chaque section, nous avons tenu compte des exigences législatives et réglementaires de chaque province.

Nous avons suivi les directives de l'ACCAP pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées dans l'industrie. Ces directives et les exigences réglementaires constitueront un bon point de départ pour ce nouveau cadre de surveillance.

## **Confidentialité des réponses**

Les réponses seront classées dans les dossiers de vérification de l'autorité de réglementation intéressée. Ces réponses seront sujettes aux mêmes lois provinciales sur la confidentialité que tout autre rapport de vérification. Si une tierce partie demande l'accès aux réponses d'une compagnie, cette demande sera traitée comme toutes les autres demandes, c'est-à-dire que nous consulterons la compagnie avant de fournir toute information au demandeur.

## **Le questionnaire - sujets et démarche**

Le questionnaire d'auto-évaluation porte sur trois sujets :

- le traitement des plaintes
- le traitement des demandes d'indemnisation
- la sélection, la surveillance et la dénonciation des agents

Ces trois sujets ont été choisis comme point de départ. D'autres sujets seront ajoutés au questionnaire au cours des prochaines années.

On a conçu une série de questions pour chaque sujet. Certaines de ces questions servent à évaluer la conformité des assureurs aux règlements ou aux directives de l'industrie alors que d'autres servent à mettre en évidence les pratiques ou l'éventail des pratiques en vigueur au sein de l'industrie ou de la compagnie.

Pour élaborer ce questionnaire, nous avons travaillé en collaboration avec des représentants de l'industrie afin que les questions et le processus soient les plus efficaces possible.

Le CCRR se charge d'évaluer les réponses de toutes les compagnies et de préparer un rapport sur les résultats. Ce rapport sommaire sera remis à toutes les compagnies d'assurance-vie, ce qui permettra à chaque compagnie de comparer ses méthodes à celles de l'industrie.

Nous utilisons le terme « politique » dans les questionnaires. Ce terme englobe tous les documents officiels internes qui établissent les pratiques et les procédures que doit respecter le personnel de la compagnie lors du traitement de la question sous vérification.

### **Documentation à conserver pour les vérifications sur place**

Les réponses à ce questionnaire doivent être retournées à l'organisme de réglementation intéressé, mais ce n'est pas le cas de la documentation de soutien. Par contre, chaque compagnie est tenue de conserver les documents qui appuient les réponses à chaque question afin qu'ils puissent être consultés lorsque les enquêteurs se rendent sur place.

Au moment de remplir le questionnaire, si vous ne pouvez répondre ni par « oui » ni par « non », donnez la réponse qui se rapproche le plus de la situation de votre compagnie. Ajoutez une note explicative au dossier que les enquêteurs consulteront sur place.

Les formalités internes de certaines petites compagnies ne sont peut-être pas aussi développées que dans les grandes compagnies et la séparation des tâches n'y est pas nécessairement aussi claire. Donnez toutefois la réponse qui correspond le plus à votre situation et, au besoin, ajoutez une note explicative au dossier que les enquêteurs consulteront sur place.

### **Prochaines étapes et développements à venir**

Nous espérons que cette démarche d'auto-évaluation soutenue par les vérifications sur place des responsables constitue un cadre de surveillance efficace pour vérifier la conformité des assureurs aux lois et aux règlements gouvernementaux.

Le CCRR continuera de travailler en collaboration avec les représentants de l'industrie afin d'évaluer les résultats de ce premier effort, de perfectionner ce questionnaire et de mettre au point des questionnaires d'auto-évaluation sur d'autres sujets importants (par exemple, la commercialisation et la vente, la tarification, le service aux titulaires de polices). De cette collaboration naîtra un cadre permanent pour les mises à jour régulières des rapports d'auto-évaluation. De plus amples informations sur les progrès seront disponibles à mesure que le travail se poursuivra.

Nous espérons que ce processus nous aidera à cerner les domaines où les directives et les pratiques documentées de l'industrie permettront tant d'harmoniser les pratiques en vigueur que de rehausser les attentes en matière de service. Nos résultats entraîneront probablement soit la révision de certaines normes soit l'élaboration de nouvelles normes. Avec le temps, nous croyons que ce processus encouragera l'industrie à tenir à jour des normes et des directives, que les compagnies respecteront ces normes de pratique établies

par l'industrie et que les attentes des clients seront plus compatibles avec les pratiques des compagnies et vice versa.

D'autre part, le processus risque de révéler des domaines où la loi ou les règlements doivent être revus et mis à jour dans soit la totalité, soit une partie des provinces. Le CCRR veut promouvoir l'adoption de lois semblables pour toutes les provinces dans le souci d'harmoniser la réglementation.

## PROFIL DE LA COMPAGNIE

1. Quels sont les principaux secteurs d'activités de la compagnie au Canada ?  
Veuillez indiquer l'unité de mesure choisie pour indiquer l'importance du secteur  
(p.ex. montant total des primes, etc.) \_\_\_\_\_

% approx.  
du chiffre  
d'affaires total

- |    |       |       |
|----|-------|-------|
| a. | _____ | _____ |
| b. | _____ | _____ |
| c. | _____ | _____ |
| d. | _____ | _____ |
| e. | _____ | _____ |
| a. | _____ | _____ |

2. Dans quels provinces/territoires exercez-vous des activités ?

- Colombie-Britannique
- Alberta
- Saskatchewan
- Manitoba
- Ontario
- Québec
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Terre-Neuve
- Yukon
- Territoires du Nord-Ouest
- Nunavut

3. Répondez à cette question si votre compagnie a des activités au Nouveau-Brunswick :

- A. Est-ce que les contrats d'assurance sont rédigés
- |                              |     |     |
|------------------------------|-----|-----|
| a) en français et en anglais | Oui | Non |
| b) en anglais                | Oui | Non |
| c) en français               | Oui | Non |
- B. Est-ce que les services sont fournis à l'assuré en anglais et en français en ce qui a trait à la :
- |                          |     |     |
|--------------------------|-----|-----|
| a) communication verbale | Oui | Non |
| b) communication écrite  | Oui | Non |

4. Questions spécifiques aux assureurs faisant affaires au Québec

Coucher le ou les modes de distribution au Québec :

- par représentants liés à l'assureur par contrat d'exclusivité
- l'assureur est-il inscrit auprès du Bureau des services financiers pour agir à titre de cabinet ? \_\_\_\_\_

- indiquez le numéro d'inscription
- \_\_\_\_\_

- par cabinet(s) lié(s) à l'assureur par contrat d'exclusivité
- fournir la liste du ou des cabinet(s)/filiale(s) de l'assureur
- \_\_\_\_\_

- fournir la liste des cabinets, autres que filiales, dans lesquels l'assureur détient, directement ou indirectement, des actions volantes et indiquer le % des actions détenues
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- par cabinet(s) non-lié(s) à l'assureur par contrat d'exclusivité
- fournir la liste des cabinet(s)/filiale(s) de l'assureur \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- fournir la liste des cabinets, autres que filiales, dans lesquels l'assureur détient, directement ou indirectement, des actions

volantes et indiquer le % des actions détenues \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- par représentants inscrits auprès du BSF comme < représentants autonomes >
- par société(s) autonome(s)
- par distributeur(s) au sens de l'article 408 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.D.P.S.F.)
- par titulaire(s) d'un certificat restreint, délivré par le BSF, visé(s) aux articles 445 et 447 L.D.P.S.F.
- par publipostage
- par le réseau internet (site transactionnel direct - sans représentant)
- autre(s) mode(s) : Veuillez préciser \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# **TRAITEMENT DES PLAINTES**

## TRAITEMENT DES PLAINTES

En termes simples, les lois dans ce domaine fournissent peu de directives sur les modalités relatives au traitement des plaintes. Les lois ont généralement été promulguées par suite d'une plainte portée par un client contre une compagnie, les législateurs souhaitant remédier d'une façon précise à la situation si elle se reproduisait. En étant conformes aux lois, les pratiques des compagnies devraient se rapprocher des attentes des consommateurs et ainsi réduire le nombre de plaintes. Une compagnie dotée d'une bonne surveillance interne de l'application de sa politique a plus de chances de s'y conformer, ce qui fait baisser le nombre de plaintes déposées contre cette compagnie.

La loi interdit les pratiques comme la discrimination, les comparaisons injustes de produits ou les fausses déclarations. Pour respecter la loi, les compagnies doivent bien surveiller les efforts de ventes et de commercialisation. C'est pourquoi bon nombre des questions contenues dans cette section portent sur la surveillance interne.

L'agent de liaison de l'Ombudsman est une exigence propre à la loi ontarienne dont l'application n'est pas extraterritoriale. Par contre, beaucoup de compagnies ont intégré ce principe à leur processus de traitement des plaintes partout au Canada. Ce sujet est donc limité à la conformité en Ontario mais constitue toutefois une norme de bonne pratique dans les autres provinces.

Comme pour les autres domaines couverts par ce questionnaire d'auto-évaluation, nous nous sommes servis des directives de l'ACCAP pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie. Elles constituent un bon point de départ pour ce nouveau cadre de surveillance.

La directive de l'industrie (directive 107 de l'ACCAP) sur ce sujet énonce les principes que les compagnies doivent suivre quand elles mettent au point des pratiques internes. Bon nombre des questions sur ce sujet portent sur des pratiques en vigueur qui sont reconnues et jugées excellentes. Les directives de l'ACCAP ont servi de point de départ pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie.

La loi en vigueur et les directives de l'industrie ne prescrivent pas ce qui constitue une plainte. Il est donc important pour les compagnies et le personnel de bien comprendre ce qui représente pour eux une plainte afin de pouvoir en évaluer la conformité à la politique de la compagnie.

Les questions relatives à ce sujet partent donc du principe général que le conseil d'administration doit pouvoir établir la politique de la compagnie, mettre cette politique en application, surveiller la conformité à cette politique et prendre les mesures qui s'imposent le cas échéant ou lorsque la politique doit être mise à jour.

***Consultez la section « Introduction » avant de répondre aux questions de cette section.***

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### Questions

### Réponses

#### Expérience existante

En répondant aux questions de cette section, veuillez respecter la répartition en secteurs d'activité de votre compagnie. Dans ce questionnaire d'auto-évaluation, les réponses Oui et Non ne sont jugées ni bonnes ni mauvaises. Elles servent à nous renseigner sur vos pratiques en matière de traitement des plaintes.

1. Quels étaient les motifs de plainte les plus courants l'an dernier ?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

d. \_\_\_\_\_

e. \_\_\_\_\_

f. \_\_\_\_\_

#### MISE AU POINT D'UNE POLITIQUE

2. Est-ce que votre compagnie a mis au point une politique de traitement des plaintes ?

Oui Non

3. Par quel(s) poste(s) ou comité cette politique a-t-elle été approuvée ?

\_\_\_\_\_

4. Quel poste est responsable de la mise en application de la politique ?

\_\_\_\_\_

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### Questions

### Réponses

#### CONTENU DE LA POLITIQUE

Si le traitement des plaintes varie au sein de la compagnie, veuillez joindre des explications à la réponse pour chaque question.

- |     |                                                                                                                           |     |     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 5.  | Est-ce que la politique donne une définition du terme « plainte » ?                                                       | Oui | Non |
| 6.  | Est-ce que votre politique décrit les formalités à suivre pour les plaintes se rapportant aux :                           |     |     |
|     | a. Produits de la compagnie                                                                                               | Oui | Non |
|     | b. Traitements des demandes d'indemnisation                                                                               | Oui | Non |
|     | c. Agents                                                                                                                 | Oui | Non |
|     | d. Publicité                                                                                                              | Oui | Non |
|     | e. Documents de commercialisation                                                                                         | Oui | Non |
|     | f. Autres services de la compagnie                                                                                        | Oui | Non |
| 7.  | La politique précise-t-elle des délais à respecter pour les réponses aux plaintes ?                                       | Oui | Non |
| 8.  | La politique précise-t-elle d'autres moyens de mesurer le rendement ?<br>Si la réponse est oui, joindre des explications. | Oui | Non |
| 9.  | La politique précise-t-elle les démarches visant à transmettre la vérification aux échelons supérieurs ?                  | Oui | Non |
| 10. | La politique comprend-elle une procédure d'appel du consommateur ?                                                        | Oui | Non |
| 11. | La politique décrit-elle comment informer le demandeur de l'existence de la procédure d'appel de la compagnie ?           | Oui | Non |

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Questions	Réponses
12. La politique couvre-t-elle tous les secteurs d'activité ? Si la réponse est non, énumérez les exceptions_____	Oui Non

---

## SURVEILLANCE ET RAPPORTS DE GESTION

13. Est-ce que la documentation sur la politique est accessible :	
a. à tout le personnel en contact avec le public	Oui Non
b. aux membres de votre système de distribution (ventes et administration)	Oui Non
c. aux entreprises par l'entremise desquelles la compagnie fait affaires	Oui Non
14. Quel(s) poste(s) est/sont responsable(s) de la mise en application de la politique ?  Poste _____	
15. Y a-t-il un registre dans lequel on consigne toutes les plaintes reçues en ce qui a trait aux :	
a. Produits	Oui Non
b. Traitement des demandes d'indemnisation	Oui Non
c. Agents	Oui Non
d. Publicité	Oui Non
e. Documents de commercialisation	Oui Non
f. Autres services de la compagnie	Oui Non

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### Questions

### Réponses

Si la réponse est oui, où conservez-vous ce registre ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. Existe-t-il un processus servant à mesurer l'efficacité de la politique ? Oui Non

17. Préparez-vous des rapports sur les résultats de ce suivi ? Oui Non

a. Pour le conseil d'administration

b. Pour la haute direction

c. Pour un cadre supérieur de la compagnie

18. Si la réponse est oui, à quelle fréquence préparez-vous ces rapports ?

a. Deux fois ou plus par année

b. Une fois par année

c. Tous les deux ans

d. Moins que tous les deux ans

19. Une vérification indépendante du processus de traitement des plaintes est-elle faite régulièrement ? Oui Non

Si la réponse est oui, qui se charge de cette vérification ?

a. Vérificateur interne \_\_\_\_\_

b. Autre \_\_\_\_\_

Si la réponse est oui, à quand remonte la dernière vérification ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Questions	Réponses
20. Les résultats de cette vérification sont-ils consignés dans un rapport ? Si la réponse est oui, à quel poste ou comité s'adresse le rapport ? <hr/>	Oui Non
Si la réponse est non, allez à la question 23	
21. Des changements ont-ils été conseillés à la suite de la vérification indépendante?	Oui Non
22. Si la réponse est oui, quelles recommandations ont été mises en place ?	Oui Non

### Exigences propres à une province

Répondez aux questions 23 et 24 uniquement si vous avez des activités en Ontario.

23. Un agent de liaison de l'Ombudsman a-t-il été nommé ? Si la réponse est oui, inscrivez le poste qu'occupe l'agent de liaison de l'Ombudsman _____	Oui Non
24. Les autorités ontariennes ont-elles été mises au courant qu'il existe une politique ou un protocole ?	Oui Non

### OBSERVATIONS

25. Prévoyez-vous apporter des modifications à votre processus de traitement des plaintes ?	Oui Non
---------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Si la réponse est oui, joindre une brève description.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### Questions

### Réponses

26. Avez-vous comparé votre processus de traitement des plaintes avec celui d'un autre organisme ?

Oui Non

Si la réponse est oui, conserver ce rapport ou le résumé des résultats dans vos dossiers.

### PERSONNE RESSOURCE

Qui est la personne principale ressource à joindre pour discuter des réponses données dans ce questionnaire ?

Nom \_\_\_\_\_

Poste \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_ Adresse électronique \_\_\_\_\_ N° de télécopieur \_\_\_\_\_

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### Questionnaire d'auto-évaluation

Nom de la compagnie\_\_\_\_\_

Nom/Titre de l'agent responsable\_\_\_\_\_

J'ai pris connaissance de l'information incluse dans ce questionnaire d'auto-évaluation.  
L'information donnée représente fidèlement les politiques en vigueur au sein de la compagnie.

Signature de l'agent responsable\_\_\_\_\_

Date, lieu\_\_\_\_\_

**Ce certificat doit être signé par le plus haut responsable du service de traitement des plaintes.**

# **TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION**

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

Les lois ont généralement été promulguées par suite d'une plainte portée par un client contre une compagnie, les législateurs souhaitant remédier d'une façon précise à la situation si elle se reproduisait. En étant conformes aux lois, les pratiques des compagnies devraient se rapprocher des attentes des consommateurs et ainsi réduire le nombre de plaintes. Une compagnie dotée d'une bonne surveillance interne de l'application de sa politique a plus de chances de s'y conformer, ce qui fait baisser le nombre de plaintes déposées contre cette compagnie.

En résumé, si la loi régit les demandes d'indemnisation, c'est pour établir des pratiques qui mènent au règlement juste et rapide des demandes.

Pour pouvoir bien gérer le règlement des demandes d'indemnisation, les compagnies doivent rédiger des politiques qui décrivent les pratiques, les exigences et les normes que les employés doivent respecter lors du traitement de ces demandes. Une surveillance interne, soutenue par des procédures de vérification et de dénonciation, assurera que la politique est respectée et mise à jour.

Comme pour les autres domaines couverts par ce questionnaire d'auto-évaluation, nous nous sommes servis des directives de l'ACCAP pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie. Ces directives constituent un bon point de départ pour ce nouveau cadre de surveillance.

Bon nombre des questions sur ce sujet portent sur des pratiques reconnues et jugées excellentes. L'ACCAP a plusieurs directives documentées qui traitent des demandes d'indemnisation. Nous nous sommes concentrés sur les sujets couverts par les directives 61, 100, 102 et 104 comme point de départ pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie. Les questions de ce questionnaire traitent des principes qui soutiennent ces normes de l'industrie et non de la conformité aux détails contenus dans la documentation.

### **Étendue limitée des demandes d'indemnisation à prendre en considération**

Bien qu'il soit possible d'adopter une définition plus générale des demandes d'indemnisation, nous utilisons une définition plus spécifique pour ce questionnaire. Les réponses doivent se rapporter aux catégories de demandes suivantes :

- demandes d'indemnisation découlant de risques assurés par opposition aux services de gestion seulement
- réclamations décès
- demandes de prestations d'invalidité

À l'avenir, d'autres questionnaires sur le traitement des demandes d'indemnisation seront peut-être élaborés afin de traiter des autres catégories de demandes d'indemnisation.

*Consultez la section « Introduction » avant de répondre aux questions de cette section.*

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

#### Expérience existante

En répondant aux questions de cette section, veuillez respecter la répartition en secteurs d'activité de votre compagnie. Dans ce questionnaire d'auto-évaluation, les réponses Oui et Non ne sont jugées ni bonnes ni mauvaises. Elles servent à nous renseigner sur vos pratiques en matière de traitement d'indemnité.

1. Est-ce que votre compagnie offre des :
  - a. Polices d'assurance-vie individuelles Oui Non
  - b. Polices d'assurance-vie collectives Oui Non
  - c. Polices d'assurance-invalidité individuelles Oui Non
  - d. Polices d'assurance-invalidité collectives Oui Non
  - e. Polices d'assurance en cas de décès accidentel Oui Non
  - f. Prestations d'invalidité et exonération de la prime pour cause d'invalidité Oui Non
  
2. Est-ce que votre compagnie compile régulièrement des statistiques sur les demandes d'indemnisation ? Oui Non

Si la réponse est oui, est-ce que cette information inclut les :

  - a. demandes réglées Oui Non
  - b. demandes fermées Oui Non
  - c. demandes rejetées Oui Non
  
3. Ces statistiques incluent-ils la durée moyenne du règlement des demandes d'indemnisation pour chaque type de polices énumérées à la question 1 ? Oui Non

4. Si la réponse est oui, veuillez indiquer la durée moyenne du règlement des demandes d'indemnisation pour l'année 1999.

- a. Polices d'assurance-vie individuelles\_\_\_\_\_
- b. Polices d'assurance-vie collectives\_\_\_\_\_
- c. Polices d'assurance-invalidité individuelles\_\_\_\_\_
- d. Polices d'assurance-invalidité collectives\_\_\_\_\_
- e. Polices d'assurance en cas de décès accidentel\_\_\_\_\_
- f. Prestations d'invalidité et exonérations de la prime en cas d'invalidité \_\_\_\_\_

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
<b>MISE AU POINT DE LA POLITIQUE</b>				
Les questions de ce chapitre se rapportent aux pratiques de l'industrie et à la réglementation. Comme l'indique l'introduction, vous devez donner une réponse pour les polices d'assurance-vie individuelles et collectives, les polices d'assurance-invalidité individuelles et collectives, les polices d'assurance en cas de décès accidentel et les prestations d'invalidité ou exonérations de prime pour cause d'invalidité. S'il y a une exception ou une variation dans la politique par rapport au lieu, au produit, etc., veuillez l'indiquer.				
5. Une politique écrite de traitement des demandes est-elle en vigueur ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
6. Quel(s) poste(s) ou comité au sein de la compagnie a instauré cette politique ? a. _____ b. _____ c. _____ d. _____	(a)	(b)	(c)	(d)
7. À quand remonte la dernière modification de la politique ?	Date	Date	Date	Date

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
<b>CONTENU DE LA POLITIQUE</b>				
8. La politique précise-t-elle un temps limite pour :				
a. répondre aux questions des demandeurs	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
b. accuser réception de la documentation dûment remplie le demandeur	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
c. régler la demande	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
9. La politique définit-elle d'autres attentes en matière de performance de la compagnie ? Si oui, joindre des explications.	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
10. La politique précise-t-elle les procédures visant à transmettre aux échelons supérieurs la vérification au sein de la compagnie ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
11. La politique spécifie-t-elle quelle information le demandeur doit recevoir lorsque sa demande est rejetée ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
12. La politique décrit-elle la procédure d'appel du demandeur ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
13. La politique décrit-elle comment informer le demandeur de l'existence de la procédure d'appel de la compagnie ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
14. La politique prévoit-elle la médiation d'un médiateur dans le cas de litiges ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
15. La politique prévoit-elle l'arbitrage des litiges ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
16. La politique précise-t-elle les procédures mises en place en cas de fraude soupçonnée de la part du demandeur ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
17. La politique couvre-t-elle l'embauche d'enquêteurs externes ?	Oui/Non		Oui/Non	
18. La politique prévoit-elle ce qui suit :				
a. Le paiement d'intérêts sur les réclamations-décès en retard.	Oui/Non		Oui/Non	
b. Le taux d'intérêt appliqué au paiement d'intérêts sur les réclamations-décès en retard concorde avec le taux d'intérêt appliqué lorsqu'une somme assurée est laissée en dépôt avec la compagnie.	Oui/Non		Oui/Non	
c. Clause pour la coordination des prestations versées lorsque le demandeur est admissible à adresser ses réclamations à plus d'un organisme. (p.ex. un autre assureur, RPC, RRQ, assurance-emploi)		Oui/Non		Oui/Non
d. Procédure d'arbitrage en assurance collective lorsqu'il y a eu un changement d'assureur, ce qui nécessite un paiement rapide de la demande, habituellement par le nouvel assureur et les modalités visant à résoudre les disputes entre les deux assureurs.			Oui/Non	Oui/Non
e. La police d'assurance ne doit pas être retournée pour régler une réclamation-décès.	Oui/Non			

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
19. a. La politique couvre-t-elle le traitement des renseignements personnels ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
b. Si la réponse est non, est-ce relié au code de protection de la vie privée de votre compagnie ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
<b>SURVEILLANCE ET RAPPORTS DE GESTION</b>				
20. Toutes les personnes qui traitent les demandes ont-elles accès à la politique ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
21. Quel poste est responsable de la mise en application de la politique ? a. _____ b. _____ c. _____ d. _____	(a)	(b)	(c)	(d)
22. Existe-t-il un processus de surveillance de l'efficacité de la politique ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
23. Préparez-vous des rapports sur les résultats de ce suivi ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
a. Pour le conseil d'administration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Pour la haute direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Pour un cadre supérieur de la compagnie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Si la réponse est oui, à quelle fréquence préparez-vous ces rapports ?				
a. Deux fois ou plus par année	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Une fois par année	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tous les deux ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Moins que tous les deux ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
27. a. Des changements ont-ils été conseillés à la suite de la vérification indépendante?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
b. Si la réponse est oui, quelles recommandations ont été instaurées ?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
<b>EXIGENCES PROPRES À UNE PROVINCE</b>  Les exigences suivantes s'appliquent à la Province de l'Ontario. Voir le Bulletin Général 22/94				
<b>Prestations-décès versées du vivant de l'assuré</b>  Ces questions ne s'appliquent pas aux demandes en cas de décès accidentel.				
28. a. Offrez-vous des prestations-décès versées du vivant de l'assuré ?	Oui/Non		Oui/Non	
b. Si la réponse est oui, joindre un court résumé des conditions régissant l'octroi de ces prestations.				

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questions

### Réponses

	Individuelle		Collective	
	Vie et D A	Inval. Exon. prime d'inv.	Vie et D A	Invalidité
29. Si ces prestations sont offertes, la compagnie en a -t-elle informé :				
a. Tout le personnel qui traite avec le public.	Oui/Non		Oui/Non	
b. Les membres de votre système de distribution (ventes et administration)	Oui/Non		Oui/Non	
e. Le personnel du service à la clientèle	Oui/Non		Oui/Non	
d. Les entreprises par l'entremise desquelles la compagnie exerce ses activités	Oui/Non		Oui/Non	
e. Les titulaires de polices	Oui/Non		Oui/Non	

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### OBSERVATIONS

30. Prévoyez-vous effectuer tout autre changement important à votre processus de traitement des demandes d'indemnisation ? Oui Non  
Si la réponse est oui, joindre une courte explication.

31. Avez-vous comparé votre processus de traitement des demandes d'indemnisation avec celui d'un autre organisme ? Oui Non

Si la réponse est oui, conserver le rapport ou le résumé des résultats dans vos dossiers.

### PERSONNE RESSOURCE

Qui est la principale personne ressource à joindre pour discuter des réponses données dans ce questionnaire ?

Nom \_\_\_\_\_

Poste \_\_\_\_\_

N° téléphone \_\_\_\_\_ Adresse électronique \_\_\_\_\_ N° télécopieur \_\_\_\_\_

Lieu \_\_\_\_\_

## TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION

### Questionnaire d'auto-évaluation

Nom de la compagnie \_\_\_\_\_

Nom/Titre de l'agent responsable \_\_\_\_\_

J'ai pris connaissance de l'information incluse dans ce questionnaire d'auto-évaluation. L'information donnée représente fidèlement les politiques en vigueur au sein de la compagnie.

Signature de l'agent responsable \_\_\_\_\_

Date, lieu \_\_\_\_\_

**Ce certificat doit être signé par le plus haut responsable du service du traitement des demandes d'indemnisation.**

# **SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS**

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Ce sujet est régi à différents niveaux par la loi sur les assurances de chaque province et de chaque territoire. Les lois prévoient comment les compagnies doivent effectuer la sélection des candidats qui les représenteront, surveiller l'exécution de leurs activités et dénoncer aux autorités de réglementation les agents jugés inaptes.

Afin de bien gérer ces responsabilités, les compagnies doivent rédiger des politiques qui établissent au moins les normes et les processus de base que la compagnie doit instaurer. Un processus de surveillance et de dénonciation assure que la politique est respectée et mise à jour.

Ce questionnaire couvre les agents qui sont engagés par la compagnie. L'utilisation du terme « agent » regroupe tous les agents, les courtiers, les MGA, les entreprises de commercialisation, etc.

Bon nombre des questions sur ce sujet portent sur des pratiques en vigueur qui sont reconnues et jugées excellentes. Les directives de l'ACCAP ont servi de point de départ pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie. Ces directives décrivent les formulaires et les données qui doivent être réunis pour signaler un agent incompetent. Dans ce questionnaire, nous avons pris comme point de départ les questions soulevées dans la directive 81 pour déterminer quelles sont les normes de pratique généralement acceptées par l'industrie. Les questions de ce questionnaire traitent des principes qui soutiennent ces normes de l'industrie plutôt que de la conformité aux détails contenus dans la documentation.

***Consultez la section « Introduction » avant de répondre aux questions de cette section.***

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

### Questions

### Réponses

#### Expérience existante

Le terme agent utilisé dans les questions regroupe tous les types d'agent sous contrat (agents, MGA, agences-sociétés, etc.). Dans ce questionnaire d'auto-évaluation, les réponses Oui et Non ne sont jugées ni bonnes ni mauvaises. Elles servent à nous renseigner sur la pratique de présélection, de surveillance et de dénonciation des agents instaurée.

Les agents indépendants/collectifs sont sous contrat avec la compagnie pour la vente de produits. Les clients nationaux ne sont pas sous contrat avec la compagnie et vendent pour une autre compagnie qui n'est pas sous contrat avec la compagnie.		
1. Fournir l'information suivante :	Agents indépendants/ collectifs	Clients nationaux (p.ex. Les maisons de courtage et de fonds de placement)
a. Le nombre de contrats actifs le 31 décembre 1999 - parrainés - non parrainés	_____ _____	_____ _____
b. Le nombre de nouveaux contrats en 1999		
c. Le nombre de contrats d'agents résiliés en 1999		
d. Le nombre de contrats d'agents résiliés en 1999 pour cause d'inaptitude		
e. Le nombre d'agents inaptes ayant fait l'objet d'un rapport déposé en 1999 auprès des autorités de réglementation (p.ex. Life Agent Reporting Form pour l'Ontario, etc.)		

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

### Questions

### Réponses

2. Avez-vous effectué des changements ou des ajouts **importants** au système de distribution utilisé par votre compagnie en 1999 ? Oui    Non
- Si la réponse est oui, spécifiez \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### MISE AU POINT DE LA POLITIQUE SUR LA SÉLECTION, LA SURVEILLANCE ET LA DÉNONCIATION DES AGENTS

3. Y a-t-il une politique écrite sur :
- |    |                         |     |     |
|----|-------------------------|-----|-----|
| a. | la sélection des agents | Oui | Non |
| b. | la surveillance         | Oui | Non |
| c. | la dénonciation         | Oui | Non |
4. Quel(s) poste(s) ou comité au sein de la compagnie a/ont instauré la politique ?
- \_\_\_\_\_
5. Existe-t-il un document qui décrit les normes de conduite à suivre par les agents (p.ex. un code de conduite)? Oui    Non
- |    |                                                          |     |     |
|----|----------------------------------------------------------|-----|-----|
| a. | Le document est-il mis à jour régulièrement ?            | Oui | Non |
| b. | À quand remonte la dernière mise à jour du document ?    |     |     |
|    | _____                                                    |     |     |
| c. | Tous les agents possèdent-ils une copie de ce document ? | Oui | Non |

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Questions	Réponses
6. Y a-t-il plus d'un document qui couvre les différents types de contrats (p.ex. agents parrainés, agences-sociétés, clients nationaux)	Oui Non
Si la réponse est oui, citez-les _____	
_____	
_____	

### CONTENU DE LA POLITIQUE (SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION)

Si votre politique fait la différence entre les différents types d'agents, indiquez ces différences dans vos réponses. Joindre vos commentaires.

7. Votre politique traite-elle des sujets suivants :

#### Sélection

- |                                                                        |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| a. le minimum d'information qui doit être recueillie pour la sélection | Oui | Non |
| b. les formulaires qui doivent être remplis                            | Oui | Non |
| c. les mesures à prendre pour vérifier la demande d'emploi             | Oui | Non |
| d. les mesures à prendre si l'information est jugée négative           | Oui | Non |

#### Surveillance

- |                                                            |     |     |
|------------------------------------------------------------|-----|-----|
| e. la surveillance à effectuer                             | Oui | Non |
| f. le type d'information à recueillir pour la surveillance | Oui | Non |
| g. la responsabilité de la surveillance                    | Oui | Non |
| h. les circonstances qui nécessitent une enquête           | Oui | Non |
| i. le processus d'enquête et de discipline                 | Oui | Non |

#### Dénonciation

- |                                              |     |     |
|----------------------------------------------|-----|-----|
| j. dénoncer aux autorités les agents inaptes | Oui | Non |
|----------------------------------------------|-----|-----|

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

<b>Questions</b>	<b>Réponses</b>
<p>8. Votre politique exige-t-elle la vérification des antécédents de l'agent et la vérification des références ?</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>Si la réponse est oui, est-ce que cela inclut la vérification de ce qui suit :</p>	
<p>a. faillite ou instabilité financière</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>b. expérience de travail douteuse</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>c. permis</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>9. Est-ce que la politique ou tout autre document régissant la conduite des agents traite de ce qui suit :</p>	
<p>a. Faire bonne impression en tant agent d'assurance-vie</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>b. Comportement de l'agent qui donne des conseils</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>c. « Analyse des besoins »</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>d. Protection des renseignements personnels</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>e. Normes en matière de représentation et de publicité</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>f. Pratiques commerciales injustes</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>g. Règles qui régissent le remplacement des polices d'assurance-vie</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>10. Est-ce que le processus de <b>sélection</b> de la compagnie est centralisé ?</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>Si la réponse est non, comment le processus est-il géré ? Joindre une courte description.</p>	
<p>Si la réponse est oui, indiquez qui en est le responsable :</p>	
<p>a. Une seule personne ?</p>	<p>Oui    Non</p>
<p>b. Un comité ou un service ?</p>	<p>Oui    Non</p>

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Questions	Réponses	
11. Est-ce que votre politique de <b>sélection</b> prévoit les cas d'exception ?	Oui	Non
Si la réponse est oui, qui est autorisé à donner ces exceptions :		
<hr/>		
12. Le processus de <b>surveillance</b> de la compagnie est-il centralisé ?	Oui	Non
Si la réponse est non, comment le processus est-il géré ? Joindre une courte description.		
Si la réponse est oui, indiquez qui en est le responsable :		
a. Une seule personne ?	Oui	Non
b. Un comité ou un service ?	Oui	Non
13. Le processus de <b>dénonciation</b> de la compagnie est-il centralisé ?	Oui	Non
Si la réponse est non, comment le processus est-il géré ? Joindre une courte description.		
Si la réponse est oui, indiquez qui en est le responsable :		
a. Une seule personne ?	Oui	Non
b. Un comité ou un service ?	Oui	Non

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

### Questions

### Réponses

#### SURVEILLANCE ET RAPPORTS DE GESTION

14. Est-ce que la politique écrite sur la sélection, la surveillance et la dénonciation est fournie aux :
- |    |                                                           |     |     |
|----|-----------------------------------------------------------|-----|-----|
| a. | personnes chargées de l'embauche                          | Oui | Non |
| b. | personnes chargées de la présélection                     | Oui | Non |
| c. | comité/personnes intervenant dans le contrat avec l'agent | Oui | Non |
| d. | personnes qui surveillent l'activité continue des agents  | Oui | Non |
15. Quel(s) poste(s) est/sont responsable(s) de la mise en application de la politique ?  
Poste \_\_\_\_\_
16. Existe-t-il un processus de surveillance de l'efficacité de la politique ?
- |     |     |
|-----|-----|
| Oui | Non |
|-----|-----|
17. Préparez-vous des rapports en matière de surveillance ?
- |    |                                         |                          |
|----|-----------------------------------------|--------------------------|
| a. | Pour le conseil d'administration        | <input type="checkbox"/> |
| b. | Pour la haute direction                 | <input type="checkbox"/> |
| c. | Pour un cadre supérieur de la compagnie | <input type="checkbox"/> |
18. Si la réponse est oui, à quelle fréquence préparez-vous ces rapports ?
- |    |                             |                          |
|----|-----------------------------|--------------------------|
| a. | Deux fois ou plus par année | <input type="checkbox"/> |
| b. | Une fois par année          | <input type="checkbox"/> |
| c. | Tous les deux ans           | <input type="checkbox"/> |
| d. | Moins que tous les deux ans | <input type="checkbox"/> |

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Questions	Réponses
19. Une vérification indépendante du processus de sélection, de surveillance et de dénonciation des agents est-elle menée régulièrement ?	Oui Non
Si la réponse est oui, par qui.	
a. Vérificateur interne _____	
b. Autre _____	
Si la réponse est oui, à quand remonte la dernière vérification ? _____	
_____	
20. Les résultats de cette vérification sont-ils consignés dans un rapport ?	Oui Non
Si la réponse est oui, à quel poste ou comité s'adresse le rapport ?	
_____	
Si la réponse est non, allez à la question 23	
21. Des changements ont-ils été conseillés à la suite de la vérification indépendante?	Oui Non
22. Si la réponse est oui, quelles recommandations ont été instaurées ?	Oui Non
23. Déléguez-vous la responsabilité de ce qui suit à une tierce personne :	
a. sélection	Oui Non
b. surveillance	Oui Non
c. dénonciation	Oui Non
Cette délégation fait-elle l'objet d'un contrat ?	Oui Non
24. Surveillez-vous la performance des fonctions déléguées accomplies par la tierce personne ?	Oui Non

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Questions	Réponses
25. Votre politique couvre-t-elle ce qui suit :	
a. la vérification du permis de l'agent avant de lui offrir un contrat	Oui Non
b. la vérification de l'état du permis de l'agent avant de payer les commissions	Oui Non
c. la vérification de la validité de l'assurance erreurs et omissions dans les régions où celle-ci est obligatoire	Oui Non

### OBSERVATIONS

26. Prévoyez-vous effectuer des changements importants à votre politique en ce qui a trait à la :	
a. sélection	Oui Non
b. surveillance	Oui Non
c. dénonciation	Oui Non

Si la réponse est oui, joindre une courte explication :

27. Avez-vous comparé votre processus de présélection, de surveillance et de dénonciation à celui d'un autre organisme ?	Oui Non
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Si la réponse est oui, conserver le rapport ou le résumé des résultats dans vos dossiers.

## SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

Questions

Réponses

### PERSONNE RESSOURCE

Qui est la principale personne ressource à joindre pour discuter des réponses données dans ce questionnaire ?

Nom \_\_\_\_\_

Poste \_\_\_\_\_

N° téléphone \_\_\_\_\_ Adresse électronique \_\_\_\_\_ N° télécopieur \_\_\_\_\_

Lieu \_\_\_\_\_

# SÉLECTION, SURVEILLANCE ET DÉNONCIATION DES AGENTS

## Questionnaire d'auto-évaluation

Nom de la compagnie \_\_\_\_\_

Nom/Titre de l'agent responsable \_\_\_\_\_

J'ai pris connaissance de l'information incluse dans ce questionnaire d'auto-évaluation. L'information donnée représente fidèlement les politiques en vigueur au sein de la compagnie.

Signature de l'agent responsable \_\_\_\_\_

Date, lieu \_\_\_\_\_

**Ce certificat doit être signé par le plus haut responsable du service de sélection, de surveillance et de dénonciation des agents.**

## Certificat du directeur général de la compagnie

Nom de la compagnie \_\_\_\_\_

Nom du directeur général \_\_\_\_\_

J'ai pris connaissance de l'information incluse dans ce questionnaire d'auto-évaluation. L'information donnée représente fidèlement les politiques en vigueur au sein de la compagnie.

Signature du directeur général \_\_\_\_\_

Date, lieu \_\_\_\_\_