

Examen thématique concerté du CRRRA sur les SGAVAS

Informations relatives à la Société de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé (SGAVAS) :

Nom de la SGAVAS:

Adresse :

N° de téléphone :

Personne qui remplit le questionnaire au nom de la Société de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé (SGAVAS)

Nom :

Rôle :

Adresse de courriel :

N° de téléphone :

DÉFINITIONS

Aux fins de cet examen :

- **Agent:** une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être sous contrat et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une AGA)*.
- **Demandeur :** une personne qui demande à passer un contrat avec la SGAVAS ou à être employée par elle dans le but de vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être ou non un agent agréé).
- **Candidat:** une personne non titulaire de permis qui est sous contrat ou employée par la SGAVAS et en voie de devenir un agent titulaire de permis.

***Au Québec,**

Agent est également appelé « Représentant ».

Un représentant accrédité qui exerce des activités au nom d'une entreprise (à savoir un intermédiaire) inscrite au Québec, est également appelé « représentant rattaché ».

Le futur représentant est également appelé « stagiaire » et devra être titulaire d'un certificat probatoire délivré par l'AMF pour accomplir, sous contrôle, des actes professionnels au nom du cabinet.

- *Recrutement :* processus consistant à identifier, demander et fournir des renseignements à une personne susceptible de conclure un contrat avec la SGAVAS ou d'être employée par celle-ci.
- *Présélection :* processus ponctuel permettant de procéder à une première sélection des aptitudes d'une personne et à l'identification de tout autre risque.
- *Accueil et intégration :* processus d'intégration d'un candidat/agent nouvellement embauché ou sous contrat auprès de la SGAVAS/de l'assureur.
- *Entente :* arrangement contractuel principal et toutes les pièces justificatives et annexes supplémentaires.

DOMAINES D'APPLICATION

La portée générale de l'examen consiste à parvenir à une compréhension plus approfondie et plus actuelle de la structure organisationnelle, des axes d'affaires, de la structure opérationnelle, de la structure d'indemnisation et un aperçu des fonctions liées aux agents d'une SGAVAS.

Ce programme renferme les 4 volets suivants consacrés essentiellement aux aspects clés des opérations et de la gouvernance d'entreprise d'une SGAVAS, et aux rôles et responsabilités de l'agent.

1. Comprendre la SGAVAS

Le premier volet examine la structure organisationnelle, les secteurs d'activité, la structure opérationnelle et la structure d'indemnisation de haut niveau d'une SGAVAS.

Ce qui permet d'avoir un aperçu et de bien saisir la composition de l'activité d'une SGAVAS, ses rôles et responsabilités, et son mode global de fonctionnement.

2. Recrutement de candidats et d'agents Présélection, accueil et intégration

Le second volet couvre les pratiques de la SGAVAS en matière de recrutement, de présélection, d'accueil et d'intégration des personnes, notamment les activités déléguées conformément aux ententes contractuelles. Ce qui permet d'avoir un aperçu et de bien saisir les processus actuels d'une SGAVAS et les facteurs à considérer avant d'engager un candidat.

3. Formation des candidats et des agents

Le troisième volet se penche sur les pratiques d'une SGAVAS en matière de formation des candidats et des agents, notamment les activités déléguées conformément aux ententes contractuelles. Ce qui permet d'avoir un aperçu et de bien saisir les processus actuels d'une SGAVAS et la méthode utilisée par celle-ci pour dispenser la formation des agents.

4. Contrôle et surveillance des agents

Enfin, le dernier volet décrit les pratiques de la SGAVAS en matière de contrôle et de surveillance des agents, notamment les activités déléguées conformément aux ententes contractuelles. Ce qui permet d'avoir un aperçu et de bien saisir les processus actuels d'une SGAVAS et la méthode utilisée par celle-ci pour examiner, contrôler et surveiller ses agents.

INSTRUCTIONS

*****Toutes les questions se rapportent aux activités d'assurance vie et maladie au Canada, en vigueur au 30 septembre 2021, sauf disposition contraire.*****

- **Tous** les champs doivent être remplis. Veuillez indiquer « S/O » si ce n'est pas applicable.

Ne PAS ajouter ni supprimer de lignes ou de colonnes dans le logiciel.

- **Réponses/Pratiques opérationnelles de la SGAVAS Colonne** : Répondre à la question, indiquer les pratiques opérationnelles actuelles de la SGAVAS et ajouter tout autre commentaire. Merci de préciser, en cas de pratiques différentes entre les assureurs.

- **Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et la SGAVAS Colonne** : Préciser ce qui est inclus dans les ententes entre l'assureur et la SGM et les documents pertinents (à savoir, les exigences de l'assureur).
Les assureurs A, B et C correspondent aux trois principaux assureurs en matière d'assurance vie et maladie (selon le revenu de l'assurance vie).

- **Modèle de l'entente : Entente entre la SGAVAS et l'agent Colonne** : Préciser ce qui est inclus dans l'entente entre la SGAVAS et l'agent ainsi que les documents pertinents (à savoir, les exigences de la SGAVAS).

- **Répertoire des demandes de documents Colonne** : Inclure les documents pertinents à l'appui, enregistrés séparément avec les noms de fichiers faisant référence aux numéros des questions de la colonne B (par exemple, [1.2] Organigramme complet de l'entreprise).

Exclusions

Le groupe de travail sur le traitement équitable des clients (TEC) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) se penche actuellement sur le volet de la gestion des incitatifs. Par conséquent, il ne s'agit pas de l'objectif principal du présent examen thématique.

RÉFÉRENCES

Loi sur les assurances L.R.O. 1990, CHAPITRE I.8

- CCRRA/OCRA Directive: Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients

- ACCAP Ligne directrice LD18

1. Comprendre la SGAVAS

Structure organisationnelle, gouvernance d'entreprise et personnel de la SGAVAS

- Structure organisationnelle et d'entreprise de la SGAVAS
- SGAVAS - Modèle d'entreprise et stratégie
- SGAVAS - Opérations et personnel des assurances vie et maladie
- SGAVAS - AGA
- SGAVAS - Agents

Secteurs d'activité et rapports

- Secteurs d'activité généraux
- Secteurs d'activité vie et maladie
- Structure hiérarchique et communications

Ventes et structure d'indemnisation

- SGAVAS-Structure d'indemnisation des agents
- Incitatifs, notamment concours et promotions

DÉFINITIONS

Aux fins de cet examen :

- **Agent**: une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être sous contrat et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une AGA)*.
- **Entente** : arrangement contractuel principal et toutes les pièces justificatives et annexes supplémentaires.

1. Comprendre la SGAVAS

Structure organisationnelle, gouvernance d'entreprise et personnel de la SGAVAS

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGM / Observations supplémentaires	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
	Structure organisationnelle et d'entreprise de la SGAVAS		
#####	Présenter brièvement le contexte et l'historique de la SGAVAS ainsi que ses opérations.		
1.2	Fournir une description de la structure d'entreprise de la SGAVAS (notamment, mais sans s'y limiter, des détails sur la propriété, les affiliations, les sociétés mères, les filiales, les sociétés privées/publiques, etc.)		- Organigramme complet de l'entreprise - Titres et profils des dirigeants de la SGAVAS
1.3	Fournir un aperçu de la structure de conformité de la SGAVAS.		Organigramme de la structure de conformité de la SGAVAS

<p>1.4 Indiquer la liste de TOUTES les politiques et procédures d'entreprise de la SGAVAS, notamment le traitement équitable du client (TEC), le traitement des plaintes, le code de conduite, etc.</p>		Politique du TEC, traitement des plaintes, code de conduite/éthique, continuité des activités, gestion des risques, conflits d'intérêts, intégration, formation, recrutement, etc.
<p>1.4a) Décrire les procédures et le cycle d'examen, de mise à jour et d'approbation des politiques et procédures.</p>		
SGAVAS - Modèle d'entreprise et stratégie		
<p>1.5 Présenter le modèle d'entreprise global et la stratégie de vente de la SGAVAS.</p>		Modèle d'entreprise et stratégie de vente documentés
<p>1.5a) De quelle manière la stratégie de marketing est-elle examinée et contrôlée? (par exemple, le siège social contrôle-t-il le marketing ou supervise-t-il les initiatives de marketing des filiales?)</p>		
<p>1.6 La SGAVAS recourt-elle à un modèle de réseau, de vente en réseau par cooptation ou de recrutement?</p>		Processus/politiques/procédures/guides de recrutement des agents SGAVAS en matière de marketing et de publicité
<p>1.6a) Dans l'affirmative, fournir des détails sur le modèle.</p>		
SGAVAS - Assurance vie et maladie - Opérations et personnel		
<p>1.7 Répertoire de tous les assureurs avec lesquels la SGAVAS a conclu des contrats.</p>		Les ententes entre l'assureur et la SGAVAS, les barèmes d'indemnisation et tout autre document pertinent, et ce, pour TOUS les assureurs concernés.
<p>1.7a) Répertoire de tous les produits vie et maladie offerts, répartis par assureur.</p>		
<p>1.8 A-t-on résilié le contrat d'un assureur avec la SGAVAS au cours des 3 dernières années?</p>		
<p>1.8a) Dans l'affirmative, indiquer tous les assureurs dont les contrats ont été résiliés ET les raisons de la résiliation (en précisant si la résiliation a été initiée par la SGAVAS ou l'assureur).</p>		
<p>1.9 Indiquer tous les territoires (provinces et territoires) où la SGAVAS est actuellement autorisée à vendre de l'assurance vie et maladie.</p>		
<p>1.10 Fournir un bref aperçu et une description de TOUS les titres, rôles et responsabilités au sein de la SGAVAS.</p>		Organigramme de la SGAVAS (Opérations)
<p>1.10a) Enumérer, parmi les titres fournis ci-dessus, les titres spécifiques à l'agent (c'est-à-dire les paliers, la hiérarchie).</p>		
<p>1.10b) Indiquer TOUTES les manières dont un agent peut être associé à la SGAVAS (par un contrat direct, un emploi, une AGA, etc.).</p>		
<p>1.11 De quelle manière la SMG s'assure-t-elle que ses cadres supérieurs et les personnes clés possèdent les connaissances, l'expérience et les ressources nécessaires pour satisfaire à leurs rôles et responsabilités?</p>		
<p>1.12 Décrire la structure du bureau/de la filiale de la SGAVAS (notamment les exigences minimales en matière de personnel, la conformité, etc.) si c'est bien le cas.</p>		Exemple d'organigramme d'un bureau/d'une succursale
<p>1.12a) Décrire les principales opérations du bureau/succursale de la SGAVAS (tâches effectuées).</p>		
<p>1.13 Indiquer un répertoire de tous les bureaux/succursales de vie et maladie, répartis par territoire.</p>		
<p>1.13a) Fournir le nombre d'agents par titre respectif dans chaque bureau/succursale de vie et maladie.</p>		

1.13b) Fournir un répertoire des personnes (titres respectifs inclus) chargées de la supervision pour chaque bureau/succursale vie et maladie.		Organigramme des agents et structure de l'AGA
SGAVAS et AGA		
1.14 Fournir un aperçu des agences générales associées (AGA) connectées à la SGAVAS, si cela s'applique.		Ententes AGA et documents justificatifs
1.14a) Fournir la définition que propose la SGAVAS d'une AGA.		
1.14b) Fournir une description des opérations clés de l'AGA (tâches effectuées).		
1.14c) Fournir une liste de toutes les AGA, réparties par territoire au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.		
1.14d) Indiquer le nombre d'agents par titres relevant de chaque AGA au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.		
SGAVAS - Agents		
1.15 Nombre total d'agents, répartis par territoire, au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
1.16 Nombre total d'agents actifs ayant vendu une ou plusieurs polices vie et maladie, répartis par territoire au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
1.17 Nombre d'agents parrainés (Ontario seulement), répartis par assureur au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
Secteurs d'activités et rapports		
Secteurs d'activité généraux		
1.18 Énumérer TOUS les secteurs d'activité dans lesquels opèrent la SGAVASET les permis associés (notamment les secteurs ne relevant pas de l'assurance).		
1.18a) Proportion du revenu brut (%) réparti par chaque secteur d'activité (ci-dessus) au 30 septembre : 2018, 2019, 2020, 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021	États financiers
Secteurs d'activité vie et maladie		
1.19 Proportion du revenu brut vie et maladie (%) répartie par chaque territoire.		
1.20 Proportion du revenu brut vie et maladie (%) répartie par chaque assureur au 30 septembre : 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
1.21 Proportion du revenu brut vie et maladie (%) répartie par catégorie de produits [i) assurance temporaire, ii) assurance permanente, iii) fonds distincts et rentes, iv) autres : spécifier].	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
Structure hiérarchique et communications		
1.22 Y a-t-il des rapports vie et maladie officiels présentés à la direction de la SGAVAS?	Oui/Non	Modèle de rapport / compte-rendu de réunion avec la direction générale
Si « oui » :		
1.22a) À quelle fréquence et de quelle manière les rapports sont-ils établis?		
1.22b) Fournir la liste des thèmes abordés.		
Ventes et structure d'indemnisation		
Indemnisation de la SGAVAS		

<p>1.23 Fournir un aperçu de la structure d'indemnisation de l'assureur et de la SGAVAS, en incluant la répartition des diverses activités pour lesquelles une SGAVAS peut être indemnisée (à savoir les ventes d'assurance, les primes, les références, le recrutement, la formation, etc.)</p>		Entente et annexe sur l'indemnisation entre l'assureur et la SGAVAS, avec référence aux ententes (à savoir les numéros de page et de section) et aux documents pertinents.
<p>1.23a) Indiquer si la structure d'indemnisation des SGAVAS diffère de manière significative entre les assureurs.</p>		
Structure de vente et d'indemnisation des agents de la SGAVAS		
<p>1.24 La SGAVAS possède-t-elle des politiques et des procédures documentées concernant l'indemnisation des agents?</p>		Politiques, procédures, calendriers et lignes directrices relatifs à l'indemnisation des agents.
<p>1.25 Fournir un aperçu de la structure d'indemnisation des agents des SGAVAS, en incluant la répartition des diverses activités pour lesquelles un agent peut être indemnisé (à savoir les ventes d'assurance, les primes, les références, le recrutement, la formation, etc.)</p>		Ententes et annexes sur l'indemnisation des agents des SGAVAS
<p>1.25a) Pour chaque activité, il faut décrire le processus de transaction complet et la participation de la SGAVAS à chaque étape du processus.</p>		Processus/procédures/guides de vente d'assurance
<p>1.25b) Pour chaque activité, de quelle manière l'indemnisation des agents diffère-t-elle selon le titre de l'agent (selon la question 1.10a)?</p>		Référence aux ententes (page et section) et aux documents pertinents.
<p>1.25c) Pour chaque activité, de quelle manière l'indemnisation est-elle transmise à l'agent (autrement dit, qui paie l'agent)? Décrire le processus.</p>		- Exemple d'indemnisation d'un agent - Référence aux ententes (pages et sections) et aux documents pertinents.
<p>1.26 Indiquer et décrire tous les facteurs qualitatifs pris en considération pour l'indemnisation des agents SGAVAS.</p>		
<p>1.27 La SGAVAS autorise-t-elle les agents à partager/répartir les commissions et/ou à s'engager dans des ententes relatives aux commissions de recommandation?</p>		- Référence aux ententes (pages et sections) et aux documents pertinents. - Exemple de fractionnement et/ou de partage de l'indemnisation - Exemple d'entente de recommandation
<p>1.27a) Si oui, veuillez fournir des détails.</p>		
<p>1.28 Indiquer les 10 premiers agents de la SGAVAS (par indemnisation vie et maladie), en précisant leurs titres, et le nombre total de polices vie et maladie vendues pour 2018, 2019, 2020 et 2021.</p>	2018 / 2019 / 2020 / 2021	
<p>1.29 De quelle manière la SGAVAS identifie-t-elle et gère-t-elle les conflits d'intérêts potentiels susceptibles de se produire au cours du processus de vente?</p>		- Processus/Politiques/Procédures/Guides relatifs aux conflits d'intérêts - Exemple de conflit d'intérêts identifié et traité
Incitatifs, notamment concours et promotions		
<p>1.30 La SGAVAS a-t-elle organisé des concours et/ou des promotions pour les agents en 2018, 2019, 2020 et 2021?</p>		
<p>Si « oui » :</p>		
<p>1.30a) Présenter un aperçu de chaque concours et/ou promotion de la SGAVAS (pécuniaire et non pécuniaire) pour 2018, 2019, 2020 et 2021.</p>		Tableau de tous les concours et promotions de la SGAVAS (comportant le produit vie et maladie, la date et la durée du concours et/ou de la promotion, la structure d'indemnisation du concours et/ou de la promotion) pour 2018, 2019, 2020 et 2021.

1.30b) Fournir également une liste de toutes les personnes (titres des postes) et de leurs responsabilités, en charge des tâches liées au développement et à l'organisation des concours et/ou promotions de la SGAVAS.		
1.31 Est-ce que la SGAVAS fait connaître et/ou obtient l'approbation des assureurs pour les concours et/ou promotions développés et organisés par la SGAVAS?		Exemple de communication et/ou d'approbation, si cela s'applique.
1.31a) Si oui, veuillez fournir des détails.		

2. Recrutement, présélection, accueil et intégration

Recrutement, présélection, accueil et intégration des candidats pour les SGAVAS

- Aperçu et processus de recrutement et de présélection des candidats

Présélection, accueil et intégration des agents pour les assureurs

- Fonctions de présélection, d'accueil et d'intégration des agents délégués
 - Aperçu et processus de présélection, d'accueil et d'intégration des agents
 - Données sur les demandeurs / candidats / agents

DÉFINITIONS

Aux fins de cet examen :

- **Demandeur** : une personne qui demande à passer un contrat avec la SGAVAS ou à être employée par elle dans le but de vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être ou non un agent agréé).
- **Candidat**: une personne non titulaire de permis qui est sous contrat ou employée par la SGAVAS et en voie de devenir un agent titulaire de permis.
- **Agent**: - Agent: une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être sous contrat et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une AGA)*.
- **Entente** : arrangement contractuel principal et toutes les pièces justificatives et annexes supplémentaires.

- **Recrutement** : processus consistant à identifier, demander et fournir des renseignements à une personne susceptible de conclure un contrat avec la SGAVAS ou d'être employée par celle-ci.
- **Présélection**: processus ponctuel permettant de procéder à une première sélection des aptitudes d'une personne et à l'identification de tout autre risque.
- Accueil et intégration : **processus d'intégration d'un candidat/agent nouvellement embauché ou sous contrat auprès de la SGAVAS/de l'assureur.**

2. RECRUTEMENT, PRÉSÉLECTION, ACCUEIL ET INTÉGRATION

Recrutement, sélection, accueil et intégration des demandeurs pour les SGAVAS

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGM / Observations supplémentaires	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
Aperçu et processus de recrutement, de sélection, d'accueil et d'intégration des demandeurs			
2.1	La SGAVAS possède-t-elle des politiques et des procédures documentées concernant ce qui suit :		
2.1a)	Recrutement et présélection des demandeurs	Oui/Non	Politiques et procédures documentées
2.1b)	Accueil et intégration des candidats	Oui/Non	Politiques et procédures documentées
2.2	Fournir un aperçu du processus complet de la SGAVAS en ce qui concerne : (notamment si cela est réalisé par le siège social ou par chacune des succursales)		
2.2a)	Recrutement et présélection des demandeurs		Documents pertinents
2.2b)	Accueil et intégration des demandeurs		Documents pertinents
2.3	Détailler les critères pris en compte lors du recrutement et de la présélection des demandeurs.		Copie des outils/du modèle/du questionnaire/de l'application standard de présélection utilisés. Exemple de demandeurs ; a) qui a été jugé comme étant capable b) qui a été jugé comme étant incapable
2.4	Fournir un répertoire des divers canaux de recrutement (médias sociaux, recommandations d'agents, etc.) utilisés par la SGAVAS, notamment tout matériel de marketing ou d'information pertinent présenté.		Exemple de différents canaux -Tous les documents en circulation.
2.4a)	Indiquer chaque canal utilisé pour le recrutement des demandeurs et préciser les plus utilisés.		Documents pertinents

2.5	Fournir également une liste de toutes les personnes (titres des postes) et de leurs responsabilités, en charge des tâches liées à ce qui suit :	
2.5a)	Recrutement et présélection des demandeurs	Documents pertinents
2.5b)	Accueil et intégration des demandeurs	Documents pertinents
2.6	La SGAVAS compte-t-elle des personnes/départements spécifiques responsables de manière formelle de la coordination de l'ensemble du processus (élaboration de stratégies de recrutement, planification et organisation de séances d'information, etc) quant à ce qui suit :	
2.6a)	Recrutement et présélection des demandeurs - Si oui, donner des détails.	Documents pertinents
2.6b)	Accueil et intégration des demandeurs - Si oui, donner des détails.	Documents pertinents
2.7	Décrire le processus étape par étape, du recrutement et de la présélection des demandeurs, de l'accueil et de l'intégration au sein de la SGAVAS.	Documents pertinents
2.7a)	Indiquer les exigences relatives à l'accueil et à l'intégration obligatoires, si c'est le cas. (formation, attestations requises, examen du code de conduite, etc.)	Liste de contrôle relative à l'accueil et l'intégration et autres documents pertinents.
2.7b)	Expliquer les différences dans le processus d'accueil et d'intégration entre les demandeurs et les agents agréés, le cas échéant.	Documents pertinents

Présélection, accueil et intégration des agents pour les assureurs

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGAVAS Observations supplémentaires	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur A)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur B)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur C)	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
Fonctions de présélection, d'accueil et d'intégration des agents délégués						
2.8	Est-ce que les assureurs ont délégué à la SGAVAS (en partie ou en totalité) les fonctions suivantes liées à l'agent?					
2.8a)	Présélection des agents		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
2.8b)	Accueil et intégration des agents		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
2.9	Dans l'affirmative, spécifier les attentes définies par les assureurs conformément aux ententes conclues entre l'assureur et les SGAVAS pour ce qui suit :					
2.9a)	Présélection des agents					Référence aux ententes (page et sections)
2.9b)	Accueil et intégration des agents					Référence aux ententes (page et sections)
2.10	Décrire l'implication des assureurs (développement, examen, approbation, etc.) dans le processus de la SGAVAS pour ce qui suit :					
2.10a)	Présélection des agents					Référence aux ententes (page et sections)
2.10b)	Accueil et intégration des agents					Référence aux ententes (page et sections)
2.11	La SGAVAS fait-elle preuve (en établissant des rapports) de la progression et/ou de l'achèvement des fonctions déléguées suivantes aux assureurs?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
2.11a)	Présélection des agents - Si oui, donner des détails.					Documents pertinents
2.11b)	Accueil et intégration des agents - Si oui, donner des détails.					Documents pertinents
2.12	La SGAVAS a-t-elle délégué des fonctions de contrôle à une autre entité/un autre individu?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
2.12a)	Si oui, veuillez fournir des détails.					Documents pertinents

Aperçu et processus de recrutement, de présélection, d'accueil et d'intégration des agents

2.13	La SGAVAS possède-t-elle des politiques et des procédures documentées concernant ce qui suit :					
2.13a)	Présélection des agents	Oui/Non				Politiques et procédures documentées
2.13b)	Accueil et intégration des agents	Oui/Non				Politiques et procédures documentées

2.14	Fournir un aperçu du processus complet de la SGAVAS en ce qui concerne : (notamment si cela est réalisé par le siège social ou par chacune des succursales)				
2.14a)	Présélection des agents				Documents pertinents
2.14b)	Accueil et intégration des agents				Documents pertinents
2.15	La SGAVAS utilise-t-elle la directive G8 de l'ACCAP dans le cadre du processus de présélection des agents?	Oui/Non			Documents pertinents
2.15a)	Détailler les critères pris en compte lors du recrutement et de la présélection des agents.				
2.16	De quelle manière la SGAVAS traite-t-elle les problèmes rencontrés concernant un agent au cours du processus de présélection (actions disciplinaires antérieures, dettes impayées auprès de la SGAVAS précédente, etc.)?				Exemple de la procédure complète de présélection d'un agent pour lequel un problème a été identifié.
2.17	Fournir également une liste de toutes les personnes (titres des postes) et de leurs responsabilités, en charge des tâches liées à ce qui suit :				
2.17a)	Présélection des agents				Documents pertinents
2.17b)	Accueil et intégration des agents				Documents pertinents
2.18	Est-ce que la SGAVAS compte des personnes/départements spécifiques chargés de superviser de manière formelle l'ensemble du processus de la SGAVAS pour ce qui suit :	Oui/Non			
2.18a)	Accueil et intégration des agents - Si oui, donner des détails.				Documents pertinents
2.18b)	Accueil et intégration des agents - Si oui, donner des détails.				Documents pertinents
2.19	La SGAVAS applique-t-elle des outils spécifiques liés à la présélection des agents pour passer un contrat avec un assureur/obtenir l'autorisation de vendre les produits de l'assureur?	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
2.19a)	Si Oui, veuillez préciser. (le Questionnaire pour la sélection des conseillers de l'ACCAP (ASQ), la Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers de l'ACCAP, APEXA, etc.)				
2.20	La SGAVAS vérifie-t-elle l'exactitude des informations déclarées par les agents? (contacter d'autres assureurs/employeurs/SGAVAS, vérifier les bases de données réglementaires pour les actions disciplinaires, etc.)	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non
2.20a)	Si oui, veuillez fournir des détails.				
2.21	Expliquer le processus étape par étape d'un agent signant un contrat ou obtenant l'autorisation de vendre les produits de l'assureur, son accueil et l'intégration avec les assureurs. Pour chaque étape, donnez des détails sur la contribution de la SGAVAS. (obtenir des parrainages, remplir et soumettre des demandes, conclure des contrats, etc.)				Documents pertinents
2.22	Spécifier toute exigence obligatoire en matière d'accueil et d'intégration au moment de la signature du contrat avec l'assureur/de l'obtention de l'autorisation de vente des produits de l'assureur, le cas échéant. (les attestations requises, la formation, l'examen du code de conduite, etc.)				Liste de contrôle relative à l'accueil et l'intégration et autres documents pertinents.
2.23	Expliquer les relations contractuelles entre les candidats/agents, les assureurs et la SGAVAS. (un contrat bidirectionnel comme le contrat entre la SGAVAS et l'agent seulement, un contrat tripartite entre l'assureur, la SGAVAS et l'agent, etc.)				Copies des ententes

Données sur les demandeurs, candidats et agents

2.24	Pour 2018, 2019, 2020 et 2021, fournir :				
2.24a)	Nombre total de candidats examinés par la SGAVAS	2018 / 2019 / 2020 / 2021			
2.24b)	De ces demandeurs présélectionnés, le nombre total de demandeurs ayant réussi à conclure un contrat et/ou à obtenir un emploi avec la SGAVAS.	2018 / 2019 / 2020 / 2021			
2.24c)	Nombre total de demandeurs ayant quitté la SGAVAS (par exemple, en démissionnant) avant d'avoir obtenu leur	2018 / 2019 / 2020 / 2021			

- 2.24d) Les trois principales raisons du départ des demandeurs
- 2.24e) Nombre total d'agents congédiés par la SGAVAS
- 2.24f) Les trois principales raisons du licenciement d'un agent

2018 / 2019 / 2020 / 2021				
2018 / 2019 / 2020 / 2021				
2018 / 2019 / 2020 / 2021				

3. Formation

Formation des demandeurs

- Aperçu et processus de formation des demandeurs

Formation des agents

- Fonction de formation des agents délégués
 - Aperçu et processus de la formation des agents
 - Administration de la formation des agents

DÉFINITIONS

Aux fins de cet examen :

- **Candidat**: une personne non titulaire de permis qui est sous contrat ou employée par la SGAVAS et en voie de devenir un agent titulaire de permis.

- **Agent**: une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être sous contrat et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une AGA)*.

3. FORMATION

Formation des candidats

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGAVAS Observations supplémentaires	Modèle de l'entente : Accord entre la SGAVAS et les candidats	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
Aperçu et processus de formation des candidats				
3.1	Fournir un aperçu du processus complet de la SGAVAS pour la formation des candidats.			Tous les documents et programmes de formation actuellement utilisés pour les candidats.
3.2	La SGAVAS a-t-elle conclu des accords avec des fournisseurs d'enseignement et/ou de cours en matière de formation?	Oui/Non		Entente ou documentation pertinentes
3.2a)	Si oui, veuillez fournir des détails.			Documents pertinents
3.3	La SGAVAS recommande-t-elle aux candidats de faire appel à des prestataires de formation et/ou de cours spécifiques?	Oui/Non		Documents pertinents
3.3a)	Si oui, veuillez fournir des détails.			Documents pertinents
3.4	De quelle manière la SGAVAS communique-t-il ses attentes en matière de formation des candidats?			Listes de contrôle de la formation et/ou documents pertinents

Formation des agents

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGAVAS Observations supplémentaires	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur A)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur B)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur C)	Modèle de l'entente : Entente entre la SGAVAS et les agents	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
Fonction de formation des agents délégués							
3.5	Les assureurs ont-ils délégué à la SGAVAS des fonctions de formation des agents?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non		
3.5a)	Dans l'affirmative, spécifier les attentes définies par les assureurs conformément aux ententes conclues entre l'assureur et les SGAVAS pour ce qui suit :						- Référence aux ententes (pages et sections) - Documents pertinents
3.6	Décrire l'implication des assureurs (développement, examen, approbation, etc.) dans le processus de formation de la SGAVAS.						
3.7	La SGAVAS fait-elle preuve (en établissant des rapports) de la progression et/ou de l'achèvement des fonctions de formation des agents délégués aux assureurs?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non		
3.7a)	Si oui, veuillez fournir des détails.						Une copie de tout document prouvant l'achèvement de la formation à l'assureur.
3.8	La SGAVAS a-t-elle transféré des fonctions de formation à d'autres personnes ou entités (il peut s'agir d'une partie interne ou externe)?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non		

3.8a)	Si oui, veuillez fournir des détails.						Documents pertinents
Aperçu et processus de formation des agents							
3.9	La SGAVAS possède-t-elle des politiques et des procédures documentées concernant la formation des agents?	Oui/Non					Politiques et procédures documentées
3.10	Fournir un aperçu du processus complet de formation des agents de la SGAVAS, notamment les diverses méthodes utilisées par la SGAVAS.						Tous les documents et programmes de formation actuellement utilisés pour les agents.
3.11	De quelle manière la SGAVAS communique-t-il ses attentes en matière de formation des agents? (des indications sur les formations obligatoires à suivre, les formations optionnelles disponibles, etc.)						- Référence aux ententes (pages et sections) - Documents pertinents
3.12	Fournir un répertoire des personnes (titres de poste) chargées de la formation des agents (superviseurs, instructeurs tiers, autres agents, etc.) et de leurs responsabilités.						Documents pertinents
3.13	Est-ce que la SGAVAS compte des personnes/départements spécifiques chargés de superviser de manière formelle l'ensemble du processus de formation de la SGAVAS?	Oui/Non					
3.13a)	Si oui, veuillez fournir des détails.						Documents pertinents
3.14	Comment la SGAVAS s'assure-t-elle que les agents comprennent la formation et la connaissent bien?						
3.15	La SGAVAS conçoit-elle son propre matériel de formation et/ou d'éducation? (en plus de la formation dispensée par l'assureur)	Oui/Non					
3.15a)	Dans l'affirmative, fournir une liste des sujets et éléments abordés par ces matériels. (la vente basée sur les besoins, la divulgation aux clients, la vie privée, etc.)						Tout le matériel de formation conçu par la SGAVAS
Gestion de la formation des agents							
3.16	La SGAVAS offre-t-elle une formation initiale au moment où un candidat devient agent? Si « oui » :						
3.16a)	Quels sont les sujets/éléments abordés par la formation?						Matériel de formation pertinent
3.16b)	La formation est-elle obligatoire ou optionnelle?						
3.17	La SGAVAS dispense-t-elle une formation et/ou du matériel au moment où un agent conclut un nouveau contrat avec un assureur ou obtient l'autorisation de vendre les produits de l'assureur? Si « oui » :						
3.17a)	Quels sont les sujets/éléments abordés?						Matériel de formation pertinent
3.17b)	La formation et/ou le matériel fournis sont-ils obligatoires ou optionnels?						
3.18	La SGAVAS dispense-t-elle régulièrement une formation aux agents? Si « oui » :						
3.18a)	Quels sont les sujets/éléments abordés par la formation?						Matériel de formation pertinent
3.18b)	La formation régulière se déroule à quelle fréquence (hebdomadaire, mensuelle, annuelle, etc.)?						
3.18c)	La formation est-elle obligatoire ou optionnelle?						
3.19	La SGAVAS propose-t-elle des formations supplémentaires pour les agents en raison de circonstances spécifiques? (produits ciblés en matière de promotion, de discipline, de clientèle, de marché, etc.) Si « oui » :						
3.19a)	Quels sont les sujets/éléments abordés par la formation?						Matériel de formation pertinent
3.19b)	La formation est-elle obligatoire ou optionnelle?						

4. Contrôle et surveillance des agents

- Fonctions de contrôle et de surveillance de l'agent délégué
- Aperçu du contrôle et de la surveillance des agents
- Processus de contrôle et de surveillance des agents

DÉFINITIONS

Aux fins de cet examen :

- **Agent** : une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être sous contrat et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une Agence générale associée (AGA))*.

4. CONTRÔLE ET SURVEILLANCE

#	Questions	Réponses / Pratiques opérationnelles de la SGAVAS Observations supplémentaires	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur A)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur B)	Modèle de l'entente : Entente entre l'assureur et les SGAVAS (Assureur C)	Modèle de l'entente : Entente entre la SGAVAS et les agents	Répertoire des demandes de documents (Veuillez indiquer s'il y a lieu)
Fonctions de contrôle et de surveillance de l'agent délégué							
4.1	Les assureurs ont-ils délégué à la SGAVAS des fonctions de contrôle et de surveillance des agents?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non		
4.1a)	Dans l'affirmative, spécifier les attentes définies par les assureurs conformément aux ententes conclues entre l'assureur et les SGAVAS.						Référence aux ententes (pages et sections)
4.2	Décrire l'implication des assureurs (développement, examen, approbation, etc.) dans le processus de contrôle et de surveillance des agents de la SGAVAS.						Référence aux ententes (pages et sections)
4.3	La SGAVAS fait-elle preuve (en établissant des rapports) de la progression et/ou de l'achèvement des fonctions de contrôle et de surveillance des agents délégués aux assureurs?		Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non		
4.3a)	Dans l'affirmative, fournir des détails sur la manière dont cela est démontré.						Documents pertinents
4.4	Si les fonctions de contrôle et de surveillance déléguées ne sont pas exécutées conformément aux attentes (question 4.1a), que se passe-t-il alors?						Documents pertinents
Aperçu du contrôle et de la surveillance des agents							
4.5	La SGAVAS possède-t-elle des politiques et des procédures documentées concernant le contrôle et la surveillance des agents?	Oui/Non					Politiques et procédures documentées
4.6	Fournir un aperçu de la manière dont la SGAVAS contrôle et surveille les agents.						
4.7	Fournir une liste des personnes (titres des postes) chargées du contrôle et de la surveillance des agents et de leurs responsabilités.						Documents pertinents
4.8	Est-ce que la SGAVAS compte des personnes/départements spécifiques chargés de superviser de manière formelle l'ensemble du processus de contrôle et de surveillance de la SGAVAS?	Oui/Non					
4.8a)	Si oui, veuillez fournir des détails.						Documents pertinents
4.9	Les agents font-ils l'objet d'un examen/audit formel de la part de la SGAVAS ou des assureurs?	Oui/Non					Référence aux ententes (pages et sections)
4.9a)	Par la SGAVAS - Si oui, indiquez le nombre d'examens/audits d'agents effectués chaque année en 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018 / 2019 / 2020 / 2021					- Exemple d'un examen/audit réalisé par un agent - Répertoire de tous les examens/audits d'agents effectués chaque année
4.9b)	Par les assureurs - Si oui, indiquez le nombre d'examens/audits d'agents effectués chaque année en 2018, 2019, 2020 et 2021.	2018/2019/2020/2021 (Total pour TOUS les assureurs)	2018 / 2019 / 2020 / 2021	2018 / 2019 / 2020 / 2021	2018 / 2019 / 2020 / 2021		- Exemple d'un examen/audit réalisé par un agent - Répertoire de tous les examens/audits d'agents effectués chaque année

4.10	La SGAVAS procède-t-elle à des évaluations des risques pour désigner les agents à examiner/auditer? (en utilisant des critères de sélection, en examinant uniquement les agents à haut risque, etc.)	Oui/Non					Référence aux ententes (pages et sections)
4.10a)	Dans l'affirmative, fournir des détails sur le processus d'évaluation des risques de la SGAVAS, notamment les critères utilisés.						Exemple d'évaluation des risques effectuée
4.11	La SGAVAS applique-t-elle une approche standard (un programme d'examen/un modèle/un questionnaire) pour examiner/auditer tous les agents?	Oui/Non					Copie des outils/du modèle/du questionnaire standard de présélection utilisés
4.11a)	Lorsque la SGAVAS utilise des approches différentes, en expliquer les raisons (en fonction de différents risques, titres, niveau, volume de ventes, etc.)						Copies des différents programmes/types/questionnaires d'examen utilisés
4.12	La SGAVAS applique-t-elle un calendrier établi pour faire l'évaluation de tous les agents?	Oui/Non					Référence aux ententes (pages et sections)
4.12a)	Dans l'affirmative, détailler, notamment la fréquence.						Documents pertinents

Processus de contrôle et de surveillance des agents

4.13	De quelle manière la SGAVAS assure-t-elle le contrôle et la surveillance des agents pour chacun des éléments suivants, si c'est le cas?						
4.13a)	Gestion des permis permettant de conclure des contrats d'assurance						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13b)	Gestion de la couverture d'une assurance erreurs et omissions						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13c)	Respect de l'ensemble de la législation et des réglementations (notamment les lois sur les assurances et les lois relatives au blanchiment d'argent, à la confidentialité et à la protection des informations, aux télécommunications et à la lutte contre les pourriels, etc.)						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13d)	Divulgaration des conflits d'intérêts						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13e)	Achèvement des mesures de performance spécifiques (indicateurs de résultats)						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13f)	Respect des exigences minimales de production						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13g)	Achèvement des cours de formation conçus par la SGAVAS, notamment les normes de performance minimales à respecter (une note de passage minimale à un test en ligne).						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13h)	Achèvement des cours de formation conçus par la SGAVAS, notamment les normes de performance minimales à respecter (une note de passage minimale à un test en ligne).						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13i)	Achèvement de l'exigence en matière de formation continue						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13j)	Achèvement de l'évaluation des besoins des clients						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13k)	Le fait d'avoir respecté les attentes et les lignes directrices en matière de publicité et de promotion (en utilisant uniquement du matériel approuvé par l'assureur).						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13l)	Divulgaration d'activités commerciales extérieures						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13m)	Notification de toute plainte et/ou action en justice reçue/signalée contre l'agent						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13n)	Notification de toute mesure disciplinaire prise à l'encontre de l'agent						Référence aux ententes (pages et sections)
4.13o)	Toute autre exigence non répertoriée ci-dessus (préciser)						Référence aux ententes (pages et sections)

4.14	Quelles sont les démarches que prend la SGAVAS lorsque l'une ou l'autre des exigences précitées en ce qui concerne l'agent est mal remplie selon les attentes ou l'entente conclue entre la SGAVAS et l'agent?					Exemple d'une action exécutée
4.15	La SGAVAS prévoit-elle un calendrier régulier de réunions officielles et/ou de communications (bulletins d'information, bulletins électroniques, Internet, etc.) avec les agents? Si « oui » :	Oui/Non				
4.15a)	Avec quelle fréquence ces réunions et/ou communications se déroulent-elles?					Documents pertinents
4.15b)	Quels sont les thèmes de discussion et/ou de communication?					Documents pertinents
4.15c)	Le bilan de ces réunions et/ou communications est-il communiqué à la direction générale de la SGAVAS? Veuillez fournir des détails, notamment la fréquence.					Modèle de rapport / compte-rendu de réunion avec la direction générale