

# Déontologie et pratiques professionnelles (Canada)

## Exemples de questions d'examen

**Compétence :** Établir une pratique professionnelle éthique, conforme aux règles encadrant le secteur de l'assurance de personnes

---

### Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

#### Question 1

Suzanne, une représentante en assurance de personnes, a demandé à son adjointe Rosy, qui n'a pas encore son permis, d'inviter par téléphone des personnes à venir discuter avec elle de leurs besoins d'assurance. Rosy entend communiquer avec des gens ayant fréquenté la même école que Suzanne en utilisant un annuaire des anciens. Suzanne est inscrite à la LNANTE.

Que devrait dire Suzanne à Rosy ?

- a) Les appels à des personnes ayant des antécédents communs sont exemptés des règles de la LNANTE.
- b) Suzanne étant inscrite à la LNANTE, Rosy peut solliciter la souscription d'une police d'assurance auprès de toute personne inscrite dans l'annuaire des anciens.
- c) Rosy ne devrait téléphoner qu'à des entreprises pour les inviter à venir discuter d'assurance collective avec Suzanne.
- d) Rosy devrait envoyer un courriel à toutes les personnes impossibles à joindre par téléphone ; les courriels sont exemptés des règles de la LNANTE.

**Bonne réponse: c)**

#### Explications

Réponse a : **Faux.** La LNANTE ne prévoit pas d'exception pour téléphoner à des personnes ayant des antécédents communs. Rosy ne peut téléphoner à quiconque inscrit sur la liste.

Réponse b : **Faux.** N'étant pas encore une représentante autorisée, Rosy ne peut proposer de produits d'assurance.

Réponse c : **Bonne réponse.** Les appels aux entreprises ne sont pas interdits.

Réponse d : **Faux.** La *Loi canadienne antipourriel* interdit l'envoi de messages électroniques commerciaux si l'expéditeur n'a pas obtenu le consentement du destinataire au préalable.

#### Références

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, sections 1.1.7, 1.6.3 et 1.6.4

Élément de compétence du curriculum évalué : 1.1. Délimiter le cadre législatif de l'assurance de personnes

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 2

Lorsque Karen et Jim étaient nouvellement mariés, après avoir rencontré un représentant en assurance de personnes, ils ont décidé de souscrire conjointement une police d'assurance vie de 350 000 \$ sur chacune de leur tête dans le but de couvrir leur prêt hypothécaire en se désignant l'un l'autre bénéficiaires. Jim est devenu le seul titulaire de la police. Ils étaient contents d'avoir souscrit l'assurance, car quelques années plus tard Karen a développé un diabète de type 1.

Après 10 ans de mariage, Karen et Jim ont connu un divorce pénible; ils ont vendu la maison et leurs chemins se sont séparés. Jim a même déménagé dans une autre province et, ni Karen ni le représentant n'ont pu garder contact avec lui. Après le divorce, Karen a rencontré le représentant pour lui demander de modifier la police en désignant un nouveau bénéficiaire de son assurance vie.

Que devrait faire le représentant en assurance de personnes?

- a) Il devrait communiquer avec la compagnie d'assurance, expliquer la situation et demander que le changement de bénéficiaire soit effectué en utilisant les formulaires appropriés.
- b) Il devrait faire transformer la police en deux polices distinctes, afin que Karen puisse faire les modifications nécessaires.
- c) Il devrait expliquer à Karen que puisque Jim est le seul titulaire de la police, lui seul peut approuver les modifications apportées à la police ou à ses bénéficiaires.
- d) Il doit expliquer à Karen que puisque la police a été approuvée pour couvrir le prêt hypothécaire sur une maison dont ils ne sont plus propriétaires, la couverture n'est plus en vigueur et la police sera résiliée.

**Bonne réponse: c)**

## Explications

Jim est le seul titulaire de la police. Par conséquent, il est le particulier ou la personne morale à qui appartient légalement la police et qui peut exercer les droits contractuels et légaux liés au fait d'être propriétaire. Le titulaire peut changer de bénéficiaire en utilisant le formulaire de modification ou de désignation de bénéficiaire de l'assureur, sauf si la désignation existante est irrévocable.

## Références

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, sections 2.1.2 et 2.1.4

Élément de compétence du curriculum évalué : 1.2. Caractériser les intervenants au contrat

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 3

Le 1<sup>er</sup> mai, Anne rencontre son représentant en assurance, Greg, et décide de demander une police d'assurance vie temporaire. Elle remplit la demande et refuse la note de couverture provisoire, demandant plutôt le paiement sur remise. En effet, elle possède déjà une garantie en vigueur aux termes d'un autre contrat.

Le 16 mai, le siège social de la compagnie de Greg l'informe de l'approbation de la demande d'Anne. Le 20 mai, Greg livre la police à Anne. Elle lui confirme ses renseignements bancaires afin de commencer à payer les primes mensuelles le 25 mai.

À quel moment la nouvelle police d'Anne entre-t-elle en vigueur ?

- a) Le 1<sup>er</sup> mai, soit la date de sa demande.
- b) Le 16 mai, soit la date d'approbation de sa couverture.
- c) Le 20 mai, soit la date de livraison et d'acceptation de la police.
- d) Le 25 mai, soit la date de réception de la prime du premier mois.

**Bonne réponse : d)**

## Explications

Réponse a : **Faux.** La proposition ne constitue que la première étape du processus. Un souscripteur doit l'examiner, puis l'assureur peut présenter une offre d'assurance.

Réponse b : **Faux.** Après l'approbation de la couverture, la police est remise et le représentant doit déterminer si un changement dans l'assurabilité est survenu entre la date de proposition et la date de remise de la police. Par conséquent, la police ne peut être en vigueur le jour de l'approbation de la couverture.

Réponse c : **Faux.** Anne a reçu et accepté la police le 20 mai, mais elle n'a pas acquitté la prime du premier mois à cette date. La police ne pouvait donc pas prendre effet le 20 mai.

Réponse d : **Bonne réponse.** La police peut prendre effet uniquement si elle est remise et acceptée, et que la prime du premier mois est reçue, dans ce cas le 25 mai.

## Références

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, section 2.2.1.5  
Élément de compétence du curriculum évalué : 1.3. Contextualiser les règles de formation, de prise d'effet, de remise en vigueur et de résiliation ou d'annulation des contrats

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 4

Âgée de 53 ans, Mary, cadre supérieure dans une banque, bénéficie d'une assurance collective au titre du régime de son employeur. Mary vit seule, mais assure le soutien financier de sa mère âgée qui vit également seule et dont les revenus sont très limités. Il y a cinq ans, Mary a décidé de souscrire une assurance vie individuelle temporaire de 10 ans par l'intermédiaire d'une amie qui était courtière d'assurance.

Mary a souffert d'une légère dépression pendant plus de 10 ans et des médicaments lui ont été prescrits. En raison de sa dépression, la police a fait l'objet d'une surprime de 150 %. La valeur nominale de la police était de 100 000 \$. Elle a désigné sa mère comme bénéficiaire et son organisme de bienfaisance préféré à titre de bénéficiaire subsidiaire.

Cinq ans plus tard, la mère de Mary a été admise dans un établissement de soins de longue durée pour cause de démence. Mary a communiqué avec sa courtière et a demandé que son assurance soit augmentée de 250 000 \$ afin que sa mère puisse continuer à recevoir le soutien financier nécessaire advenant le décès de Mary.

Une autre police de 250 000 \$ ayant fait l'objet d'une tarification médicale avec divulgation complète a été approuvée et établie. La mère de Mary a été désignée comme bénéficiaire et l'organisme de bienfaisance, comme bénéficiaire subsidiaire.

Une année plus tard, la mère de Mary est décédée. Incapable de surmonter le deuil, Mary s'est suicidée dans les jours qui ont suivi le décès de sa mère.

Vu les circonstances, de quelle façon seront traitées les réclamations au titre des deux polices d'assurance vie?

- a) L'assurance ne versera aucune prestation si le décès est attribuable à un suicide en raison de la dépression déclarée.
- b) Il existe une exclusion de deux ans à l'égard du suicide de sorte que seule la première police versera la prestation au bénéficiaire subsidiaire.
- c) La prestation maximale versée à la suite d'un décès par suicide est de 100 000 \$, par conséquent seule la première police versera une prestation.
- d) Comme la bénéficiaire désignée était décédée, les prestations prévues au titre des polices de 100 000 \$ et de 250 000 \$ de Mary ont été versées à l'organisme de bienfaisance choisi par Mary.

**Bonne réponse: b)**

## Explications

Il n'est pas illégal pour une personne de se suicider ou de tenter de le faire, mais, dans ces cas, un assureur n'a pas à verser de prestations. La plupart des polices individuelles paieront l'indemnité, mais restreindront le versement des prestations de décès si la mort est causée par un suicide ou une tentative de suicide dans les deux ou trois ans suivant la prise d'effet de la police ou dans les deux ans suivant toute remise en vigueur. Après que la police a été en vigueur pendant la période de temps précisée, en général deux ou trois ans, la disposition d'exclusion prend fin, et les prestations de décès sont payables, même si la mort est attribuable à un suicide. Selon les lois provinciales et territoriales sur les assurances, il ne s'agit pas d'une violation de la politique publique.

**Références**

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, section 2.6.1.6  
Élément de compétence du curriculum évalué : 1.4. Expliquer les dispositions et les clauses principales d'un contrat d'assurance ou de rente

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 5

Jennifer est la troisième épouse de Daryl. Il décède à la suite d'une grave crise cardiaque au travail. Jennifer se souvient que le couple a contracté des polices d'assurance au moment de leur mariage, il y a trois ans. Daryl avait une police d'assurance vie entière de 1 million de dollars et Jennifer est désignée bénéficiaire révocable dans le contrat.

Peu après le début du processus de réclamation mené avec son avocat, elle reçoit un avis confirmant la présence d'autres demandeurs. Daryl doit 50 000 \$ de la pension alimentaire pour ses enfants nés de sa première femme. Jennifer découvre ensuite que Daryl avait modifié un an auparavant les bénéficiaires de sa police : il a ajouté à l'insu de sa femme ses deux enfants de son premier mariage (à égalité de parts). Enfin, un créancier présente à Jennifer la preuve que Daryl avait mis en gage sa police à titre de sûreté pour une dette de 50 000 \$.

À quelle partie de la prestation de décès de 1 million de dollars Jennifer aura-t-elle droit ?

- a) À 300 000 \$, parce que les paiements au créancier cessionnaire et de la pension alimentaire doivent être honorés en premier, le reste de la prestation étant divisée entre les bénéficiaires.
- b) À 333 333 \$, parce que les bénéficiaires peuvent uniquement être des particuliers membres de la famille de l'assuré dotés d'un intérêt d'assurance.
- c) À 900 000 \$, parce que les paiements au créancier cessionnaire et de la pension alimentaire doivent être honorés ; cependant, les enfants ne peuvent pas être des bénéficiaires.
- d) À 1 000 000 \$, parce que la police de Daryl a été souscrite pendant son mariage avec Jennifer.

**Bonne réponse : a)**

## Explications

Réponse a : **Bonne réponse.** Le cessionnaire du créancier (50 000 \$) et la pension alimentaire pour enfants (50 000 \$) doivent être payés en premier. Le solde (900 000 \$) est ensuite distribué également entre les bénéficiaires : Jennifer et chacun des deux enfants de Daryl

Réponse b : **Faux.** La répartition est égale entre Jennifer et chacun des deux enfants. Les bénéficiaires peuvent uniquement être des personnes apparentées à l'assuré possédant un intérêt assurable.

Réponse c : **Faux.** Les paiements au cessionnaire du créancier (50 000 \$) et de la pension alimentaire (50 000 \$) doivent être honorés; toutefois, les enfants ne peuvent pas être bénéficiaires.

Réponse d : **Faux.** 1 000 000 \$ parce que la police a été souscrite alors qu'il était marié à Jennifer.

Une ordonnance du tribunal peut permettre à une personne de réclamer la prestation d'assurance, par exemple si des paiements de pension alimentaire pour conjoint ou pour enfants sont dus. Un demandeur peut également être un cessionnaire du créancier de la police. Dans ce cas, le montant de 50 000 \$ au cessionnaire du créancier et la pension alimentaire de 50 000 \$ doivent être payés en premier, ce qui ramène la prestation de décès à 900 000 \$. Les assureurs verseront les prestations en se fondant sur la désignation de bénéficiaire la plus

récente au dossier. Dans ce cas, Jennifer et les deux enfants de Daryl recevront chacun 300 000 \$.

### **Références**

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, sections 3.1.1 et 3.1.2

Élément de compétence du curriculum évalué : 1.5. Intégrer à la pratique professionnelle les règles relatives à la désignation de bénéficiaire et à l'insaisissabilité des prestations

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 6

Il y a trois décennies, Pierre a vendu une police d'assurance vie à Andrzejek, un célibataire désireux de laisser un héritage à une nièce et à un neveu, Wanda et Jacob. Ce sont les enfants de l'un de ses frères, qui a immigré au Canada en même temps que lui. Il avait nommé Wanda et Jacob comme bénéficiaires égaux en vertu de la police, les désignant comme sa nièce et son neveu. Andrzejek est décédé. Dans une annonce nécrologique, Pierre apprend que le défunt a d'autres frères en Europe et que l'un d'eux a aussi un fils prénommé Jacob. Le frère et la sœur résidant au Canada ont une copie de la police. Ils ont demandé à Pierre d'obtenir les formulaires de réclamation de l'assureur. Ils n'ont aucun contact avec leur cousin Jacob en Europe. Toutefois, ils ont appris qu'un autre membre de la famille l'avait averti de la possibilité d'avoir droit à une partie de la prestation d'assurance.

Que devrait faire Pierre, sachant que le défunt avait un autre neveu prénommé Jacob ?

- a) Comme la nièce et le neveu du Canada le lui ont demandé, il devrait obtenir les formulaires de la compagnie d'assurance et informer celle-ci du problème que pourrait poser l'existence d'un deuxième neveu prénommé Jacob.
- b) Il devrait obtenir les formulaires pour la nièce et le neveu du Canada. Il ne devrait pas informer l'assureur de l'éventuelle réclamation conflictuelle, parce que, à son avis, le neveu du Canada est le bénéficiaire visé.
- c) Ayant été informé de l'existence de l'autre neveu, il devrait demander des formulaires pour la nièce et le neveu du Canada, et un pour celui de l'Europe. Il devrait informer l'assureur de l'existence de deux demandeurs possibles ayant le même prénom et le même lien de parenté.
- d) Il devrait conseiller à la nièce et au neveu du Canada de négocier un partage avec le cousin européen pour éviter un procès et un retard dans le versement de la prestation.

**Bonne réponse: a)**

## Explications

Ayant vendu la police, Pierre connaît les bénéficiaires désignés par Andrzejek. Cependant, il a aussi été informé de l'existence d'un autre membre de la famille portant le même nom et ayant le même lien avec la personne décédée.

Un bénéficiaire doit remplir un formulaire de réclamation. Les représentants peuvent obtenir les formulaires de réclamation de l'assureur. Dans ce cas, Pierre doit obtenir les formulaires pour le neveu et la nièce canadiens.

En présence d'un bénéficiaire désigné, l'assureur cherchera à obtenir une preuve d'identité satisfaisante ; par exemple, les personnes ayant des noms courants pourraient devoir surmonter des obstacles supplémentaires pour établir leur admissibilité. Les bénéficiaires sont parfois décrits par rapport à une relation (par exemple, « enfants »). Ces demandeurs devront établir leur admissibilité au moyen d'une preuve documentaire supplémentaire, comme une vérification par un tiers (vraisemblablement, le représentant).

En tant que représentant de l'assureur, Pierre doit informer ce dernier d'un problème éventuel en raison de l'existence d'un autre neveu en Europe également appelé Jacob. L'assureur devant régler un conflit ou éprouvant de la difficulté à rapprocher les déclarations d'admissibilité



peut s'adresser aux tribunaux. Une disposition législative figurant dans les lois provinciales et territoriales sur les assurances autorise une consignation au tribunal. Ainsi, l'assureur est déchargé de sa responsabilité, et les réclamations conflictuelles peuvent être résolues par un système conçu pour traiter l'examen des éléments de preuve et le règlement des réclamations.

### **Références**

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, sections 3.1.4.4 et 3.3

Élément de compétence du curriculum évalué : 1.6. Contextualiser les règles relatives aux réclamations et au paiement des prestations

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 7

Carl, un représentant en assurance de personnes, a un bureau dans un petit centre commercial. Des clients s'y présentent parfois sans rendez-vous. Un matin, un homme est entré et a annoncé son intention d'ouvrir un compte REER et d'y déposer 20 000 \$. Il a présenté un permis de conduire comme pièce d'identité et a précisé qu'il résidait au Canada depuis trois ans. Incapable de fournir un numéro d'assurance sociale, il a dit à Carl qu'il lui téléphonerait dans l'après-midi pour lui donner l'information. En outre, il laisse un chèque de 20 000 \$ à Carl pour qu'il le joigne à sa demande.

Carl devrait-il signaler l'opération au CANAFE ?

- a) Oui, parce qu'elle répond à la définition d'opération douteuse.
- b) Oui, car il s'agit d'une somme importante.
- c) Non, parce que Carl a la responsabilité de déterminer si ce client est un étranger politiquement vulnérable.
- d) Non, car le client achète un produit exempté.

**Bonne réponse: d)**

## Explications

Les REER sont des produits exemptés. Par conséquent, Carl n'a pas besoin de signaler l'opération au CANAFE. Outre que le client ne peut pas fournir un numéro d'assurance sociale, il n'y a rien d'irrégulier dans cette opération.

Voici des indicateurs d'opération douteuse qu'un représentant serait le plus susceptibles de noter :

- le client refuse de présenter les pièces d'identité requises, désire établir son identité par d'autres moyens que des pièces d'identité ou tarde excessivement à présenter les documents de son entreprise;
- le client est accompagné et surveillé, est renfermé ou nerveux, ou se justifie de façon inhabituelle;
- le client fait preuve d'une curiosité inhabituelle quant aux contrôles internes ou d'une connaissance inhabituelle de la législation sur les déclarations d'opérations douteuses;
- le client dépose des chèques de tiers de montants élevés;
- le client s'intéresse plus aux conséquences de la résiliation d'un produit qu'à ses avantages à long terme;
- l'opération est inutilement complexe par rapport au but;
- l'opération ne semble pas cadrer avec l'apparente situation financière du client ou ses activités habituelles;
- le client fournit une adresse de case postale dans un endroit où les cases postales ne sont pas souvent utilisées (par exemple, dans les villes).

## Références

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, section 4.1.4.2

Élément de compétence du curriculum évalué : 2.1. Expliquer le rôle des organismes protégeant le client en assurance de personnes.

# Déontologie et pratique professionnelle (Canada)

## Question 8

Fort de son nouveau permis de représentant en assurance de personnes, Glen rencontre Denis, qui souhaite contracter une assurance vie. Pendant le processus de demande, Denis présente une carte de crédit dont la validité se termine le mois suivant. C'est la seule pièce d'identité qu'il a sur lui. Il montre aussi un chèque bancaire pour la prime du premier mois.

Pour répondre aux normes réglementaires, que devrait faire Glen ?

- a) Ne pas soumettre le formulaire de demande parce que la carte de crédit vient à échéance le mois suivant.
- b) Présenter la demande à l'aide de l'information sur le chèque bancaire pour vérifier et consigner l'identité de Denis.
- c) Ne pas soumettre le formulaire de demande parce que ni une carte de crédit ni un chèque bancaire ne sont une pièce d'identité acceptable.
- d) Présenter la demande à l'aide de la carte de crédit afin de vérifier et de consigner l'identité de Denis, puisqu'elle provient d'une institution financière digne de confiance.

**Bonne réponse : c)**

## Explications

Un représentant en assurance vie doit établir l'identité d'un client qui souscrit une assurance vie. Les documents acceptables sont les pièces d'identité produites par les autorités gouvernementales fédérales, provinciales et territoriales, notamment un certificat de naissance, un permis de conduire, un passeport, une carte de résident permanent, un certificat du statut d'Indien et une fiche d'établissement. Par conséquent, ni une carte de crédit ni un chèque bancaire ne constituent des pièces d'identité acceptable aux fins d'établissement de l'identité par le représentant.

## Références

Manuel de référence : *Déontologie et pratique professionnelle*, 2<sup>e</sup> Édition, 2015, section 4.1.4.2  
Élément de compétence du curriculum évalué : 2.2. Intégrer à la pratique professionnelle les obligations et les responsabilités du représentant