

La Standard Life est déterminée à faire en sorte que le processus de vente reflète la plus haute intégrité et qu'il soit axé sur vos besoins.

Les mesures suivantes sont en place pour répondre à cet objectif et concourir à préserver vos intérêts et à faire en sorte que vous soyez entièrement satisfait de la police que vous avez souscrite.

1. la garantie de satisfaction totale de la clientèle pour tous les produits individuels\*
2. le Code d'éthique

## Produits d'épargne et de rentes

Remboursement de toutes les primes versées (moins tous les rachats déjà effectués) sans pénalité ni frais d'administration. Certains produits peuvent faire l'objet d'un rajustement de la valeur marchande afin de tenir compte des fluctuations des taux d'intérêt, des valeurs unitaires ou des valeurs des indices, et peuvent être assujettis aux diverses règles fiscales applicables relativement aux capitaux agréés.

## Produits d'assurance

### Assurance Perspecta vie universelle

- Remboursement de la valeur des comptes de placement (moins tous les rajustements sur la valeur marchande applicables et tout solde impayé des avances sur police), PLUS la valeur du compte de dépôts temporaires, PLUS la somme de tous les prélèvements mensuels effectués à ce jour, PLUS toute taxe imputée sur les primes, PLUS tous les frais de rachat réglés dans les six mois suivant l'établissement de la police.

### Assurance Protecta maladies graves

- Remboursement de toutes les primes.

### Assurance temporaire de 10 ans et de 20 ans renouvelable et transformable

- Remboursement de toutes les primes.

### Assurance vie entière

- Remboursement de toutes les primes.

## Garantie de satisfaction totale de la clientèle

Afin de témoigner de la confiance que nous avons envers nos conseillers, il nous fait plaisir d'offrir notre garantie de satisfaction totale de la clientèle<sup>1</sup>, une offre qui n'a pas son pareil dans l'industrie. Nous sommes la seule institution financière au Canada à assortir nos produits individuels\* d'une telle garantie exclusive.

En tout temps, au cours des six premiers mois suivant la date d'établissement d'un contrat, la Standard Life remboursera, selon les termes définis, un client qui n'est pas satisfait du processus de vente, parce que l'un des huit principes de notre Code d'éthique n'aura pas été respecté. Dans le cas de l'assurance vie, cette garantie s'appliquera en sus du délai de 10 jours dont disposent les clients pour résilier leur contrat.

<sup>1</sup> Vous reporter à votre police pour de plus amples renseignements.

## Code d'éthique

À la Standard Life, nous sommes persuadés que nos conseillers exercent déjà leurs activités selon des normes élevées d'éthique professionnelle. Afin d'assurer que des normes élevées sont maintenues, nous avons défini clairement les normes que les conseillers doivent respecter.

### 1. Respect du Code, des lois, des règles et de la réglementation ainsi que des principes directeurs et méthodes administratives de la Compagnie

Le conseiller doit se conformer à toutes les lois et à tous les règlements fédéraux et provinciaux ainsi qu'à toutes les normes internes qui régissent le processus de vente.

### 2. Éviter les conflits d'intérêts

Le conseiller doit exercer ses activités commerciales de façon à assurer qu'il n'y a pas de conflit entre ses propres intérêts et ceux des clients, y compris tout conflit qui pourrait donner lieu à un gain personnel, financier ou autre.

### 3. Agir avec compétence, professionnalisme et intégrité

Le conseiller doit faire preuve d'intégrité dans ses rapports avec ses clients et la Standard Life. Il ne doit offrir des services, des conseils ou de l'information que dans les secteurs d'activité pour lesquels il possède les compétences et les permis nécessaires.

### 4. Vente en fonction des besoins et service ininterrompu

Le conseiller doit évaluer les besoins du client avant de donner des conseils et porter une attention constante à ces besoins.

### 5. Divulgarion

Le conseiller doit informer le client des produits et services qu'il offre en fournissant, de façon complète et exacte, tous les renseignements nécessaires afin que le client puisse prendre une décision éclairée.

### 6. Priorité des intérêts des clients

Le conseiller doit, en tout temps, donner priorité aux intérêts du client dans les conseils qu'il lui prodigue.

### 7. Confidentialité

Le conseiller doit préserver la confidentialité des renseignements personnels et commerciaux des clients.

### 8. Documentation

Le conseiller doit fournir au client une copie écrite de tout conseil donné, et conserver au dossier de celui-ci des renseignements suffisants pour prouver la pertinence de toute vente effectuée.