

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.

## Notre engagement

*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. Des mesures ont été développées pour s'assurer que les clients soient entièrement satisfaits du produit que vous avez souscrit.*

\* Les conseillers représentant la Standard Life doivent adhérer au Code d'éthique. Veuillez vous référer à la Source du conseiller pour plus de détails sur notre Code d'éthique à l'adresse <http://advisors.standardlife.ca/fr/reference/code.html>



## Source du conseiller

Notre site pour les conseillers contient de l'information sur les pratiques de l'industrie qui vous aidera à évaluer vos pratiques commerciales. Allez à l'adresse [www.advisors.standardlife.ca](http://www.advisors.standardlife.ca) et inscrivez-la à vos favoris pour accéder directement aux directives en matière de conformité :

- Blanchiment d'argent et financement des activités terroristes
- Communication de renseignements concernant les conseillers
  - Modèle de lettre de déclaration

Et à d'autres éléments utiles :

- Les taux et le rendement de nos produits de placement et d'assurance vie
- Les taux quotidiens de notre système d'exposés *AccumulAction*
- Les mises à jour de nos logiciels
- Les formulaires à imprimer et les instructions à suivre dans « Comment faire »
- Le matériel de commercialisation pour les conseillers et les clients
- Les concepts de vente qui aident vos clients à voir ce que les produits peuvent faire pour eux
- Nos Lignes directrices – affaires nouvelles et les procédures de service après-vente
- Notre Programme de satisfaction de la clientèle (PSC)

**La Source du conseiller, votre source d'information.**

### Centres régionaux

Région de l'Est

[regionest@standardlife.ca](mailto:regionest@standardlife.ca)

Région du Centre

[central@standardlife.ca](mailto:central@standardlife.ca)

Région de l'Ouest

[western@standardlife.ca](mailto:western@standardlife.ca)

**1-888-499-4995**

**[www.standardlife.ca](http://www.standardlife.ca)**

Compagnie d'assurance Standard Life du Canada

PC F6003C-07-2008