

Je, _____, demande que la Standard Life me rembourse, en vertu de la garantie de satisfaction totale de la clientèle, toutes les primes réglées à ce jour relativement à la police citée en rubrique.

À mon avis, c'est le principe numéro _____ du Code d'éthique de la Standard Life qui n'a pas été respecté.

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. Divulgence

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.

Commentaires

Signature du client _____

Date _____