

## Objectif

Au Groupe financier First Canadian (« First Canadian »), nous sommes engagés à veiller à ce que nos clients soient traités équitablement et que nos pratiques commerciales soient conformes aux attentes du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA »), des Organismes canadiens de réglementation en assurance (« OCRA ») et des organismes de réglementation provinciaux. Cette politique s'applique au conseil d'administration (le « conseil ») et à tous les employés, distributeurs et fournisseurs de services tiers associés à First Canadian.

Nous nous engageons à respecter des normes éthiques élevées dans nos stratégies, procédures, processus et contrôles, en soutenant le traitement équitable des clients tel que décrit dans les catégories suivantes. Nous nous efforçons en permanence d'améliorer nos pratiques et nous révisons régulièrement cette politique pour l'adapter aux changements réglementaires et à l'évolution des besoins de nos clients.

## 1. Gouvernance et culture d'entreprise

Chez First Canadian, la promotion d'une culture de traitement équitable des clients (le « TEC ») implique tous les niveaux et processus organisationnels, de la planification stratégique aux opérations quotidiennes. Le conseil d'administration, la haute direction et les fonctions de surveillance sont collectivement responsables de la conception, de l'approbation, de la mise en œuvre et du suivi des politiques et des procédures qui garantissent le TEC.

Nous promovons le TEC en interne par le biais de programmes de formation réguliers, de communications internes et de l'intégration d'un comportement éthique dans les évaluations des performances.

La responsabilité est exercée à tous les niveaux, dès le recrutement, afin de garantir que tous les employés et distributeurs respectent les normes les plus élevées en matière d'éthique et d'intégrité.

## 2. Conflits d'intérêts

Lorsque First Canadian interagit avec des clients, des distributeurs et d'autres assureurs, des conflits d'intérêts peuvent se produire. Les conflits potentiels pourraient inclure des situations où les intérêts personnels d'un employé ou d'un distributeur pourraient influencer leur jugement professionnel. Nous nous engageons à identifier, éviter et traiter tout conflit d'intérêts perçu ou potentiel afin de maintenir notre devoir de diligence envers nos clients.

- **Divulgarion** : Les employés et les distributeurs sont tenus de divulguer rapidement à la direction tout conflit potentiel.
- **Politiques** : Nous avons établi un Code de conduite et d'éthique ainsi que des politiques et procédures spécifiques qui décrivent la manière dont les conflits doivent être traités et communiqués.
- **Transparence** : First Canadian documente son processus de prise de décision, maintient un protocole de traitement des plaintes avec une voie d'escalade, et emploie des mesures préventives pour éviter les conflits d'intérêts, assurant l'intégrité dans toutes les interactions.

## 3. Externalisation

Lorsque First Canadian externalise des fonctions, nous conservons l'entière et ultime responsabilité de ces fonctions.

- **Critères de sélection** : Nous sélectionnons soigneusement les fournisseurs tiers par le biais d'un processus de diligence raisonnable évaluant les normes éthiques, les politiques et les procédures, la capacité à atteindre les résultats du TEC et les antécédents relatifs à la réputation et au respect de la conformité.

- **Contrôles et suivi** : Fournir la formation nécessaire, définir des attentes claires et effectuer des suivis et des audits réguliers.

## 4. Conception des produits d'assurance

En développant ou en modifiant nos produits d'assurance, First Canadian place les intérêts de nos clients actuels et futurs au premier plan.

- **Recherche et commentaires** : Effectuer des recherches approfondies afin d'évaluer les besoins, l'adéquation et les préférences.
- **Essais de produits** : Avant de lancer de nouveaux produits, nous pouvons procéder à des essais ou à des programmes pilotes pour nous assurer de leur adéquation et de leur efficacité.
- **Documentation** : Tous les documents relatifs aux produits décrivent la protection dans un langage clair, concis et précis, en respectant toutes les exigences juridiques et réglementaires.
- **Amélioration continue** : Après le lancement d'un produit, nous contrôlons ses performances et procédons aux révisions nécessaires.

## 5. Stratégies de distribution

First Canadian est responsable de toutes les stratégies de distribution et s'assure de la distribution de ses produits.

- **Stratégies sur mesure** : Les stratégies sont adaptées à chaque produit, en fonction de l'évolution des besoins de nos clients.
- **Évaluation des canaux** : Les canaux de distribution sont évalués en fonction de leur capacité à répondre aux besoins des clients, à fournir un service de qualité et à se conformer aux exigences réglementaires.
- **Formation et soutien** : Nous assurons la formation et le soutien de nos distributeurs afin de garantir leur compréhension de nos produits et du paysage réglementaire.
- **Politiques et contrôles** : Mis en œuvre pour veiller à ce que tous les modèles de distribution soient adéquats, avec une évaluation et un suivi continus.

## 6. Divulgateion aux clients

First Canadian s'assure que les clients sont bien informés sur nos produits avant et au point de vente, et que les informations sont présentées de manière claire et accessible, en anglais et en français.

- **Information transparente** : L'information précise, claire et compréhensible qui détaille les caractéristiques du produit. Les principaux éléments d'information comprennent les conditions, les exclusions, les restrictions et les prestations payables.
- **Formats accessibles** : L'information est disponible sous forme écrite ou électronique, en anglais et en français.
- **Communication continue** : Après la souscription, nous fournissons des informations pertinentes à des étapes clés, telles que le renouvellement de la police ou les changements qui interviennent.

## 7. Promotion de produits

First Canadian s'engage à fournir du matériel promotionnel exact, clair et non trompeur, en anglais et en français.

- **Conformité** : Toutes les promotions sont conformes aux normes publicitaires et aux lignes directrices réglementaires.
- **Examen interne** : Le contenu promotionnel est examiné en profondeur avant et après sa publication.
- **Clarté et cohérence** : Assurer la cohérence avec la protection offerte, présenter clairement les avantages et les restrictions, et identifier avec précision notre rôle en tant qu'assureur.

## 8. Conseils

First Canadian et ses distributeurs s'engagent à fournir aux clients des conseils pertinents de manière claire et précise.

- **Éléments à prendre en compte** : Connaissances et expérience financières, besoins et priorités, capacité à s'offrir un produit et profil de risque
- **Qualifications** : Les distributeurs possèdent les qualifications et les licences appropriées, et les compétences des distributeurs sont régulièrement évaluées.
- **Documentation** : Les recommandations sont documentées et communiquées sous forme écrite ou électronique.
- **Développement professionnel** : Des formations et des programmes continus permettent à nos employés de se tenir au courant des évolutions du secteur et des meilleures pratiques.
- **Contrôle de la qualité** : Des examens périodiques des dossiers des clients permettent de contrôler la qualité des conseils.

## 9. Traitement et résolution des demandes de règlement

First Canadian s'assure que les clients sont bien informés sur nos produits avant et au point de vente, et que les informations sont présentées de manière claire et accessible, en anglais et en français.

- **Conseils clairs** : Décrire toutes les étapes, du lancement de la demande de règlement jusqu'à la décision finale.
- **Attestation en temps utile** : Accusé de réception rapide des demandes de règlement avec les délais prévus.
- **Mises à jour régulières** : Fournir des mises à jour de l'état d'avancement tout au long du processus de décision.
- **Explications détaillées** : Que la demande soit approuvée ou refusée, les demandeurs reçoivent des explications détaillées dans un langage clair.
- **Résolution équitable** : En cas d'insatisfaction, les clients ont accès à des procédures de résolution équilibrées et impartiales, y compris des options d'escalade.

## 10. Traitement des plaintes et résolution des litiges

First Canadian s'engage à examiner et à résoudre les plaintes de manière rapide, diligente et équitable.

- **Accessibilité** : La procédure de traitement des plaintes est facilement accessible à partir de notre site Web et disponible sur demande, en anglais et en français.
- **Attestation** : Accusé de réception rapide des plaintes avec une estimation des délais d'examen.
- **Tenue des dossiers** : Tenue d'un registre de chaque plainte et des mesures de résolution.
- **Amélioration continue** : Utilisation des données relatives aux plaintes pour identifier les tendances et améliorer les produits, les services et les processus.
- **Escalade** : Informer les clients des possibilités de soumettre les plaintes non résolues à des organismes d'examen externes.

## 11. Protection des renseignements personnels

First Canadian accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels.

- **Conformité** : Respecter toutes les législations fédérales et provinciales applicables relatives à la protection de la vie privée.
- **Mesures de protection** : Technologies de cryptage, contrôles d'accès stricts, évaluations régulières de la sécurité et surveillance continue des systèmes.
- **Confiance des clients** : S'efforcer de donner confiance en la sûreté et la sécurité des renseignements personnels.

Pour toute question ou préoccupation, veuillez contacter : [privacy@firstcanadian.ca](mailto:privacy@firstcanadian.ca).

## 12. Conformité réglementaire

First Canadian s'engage à respecter intégralement toutes les lois et tous les règlements fédéraux et provinciaux qui régissent l'industrie de l'assurance.

- **Rester informé** : En tant que membres actifs de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (« ACCAP »), nous nous tenons au courant des changements législatifs, des normes de l'industrie et de l'évolution des pratiques.
- **Pratiques éclairées** : S'assurer que les politiques et les pratiques reflètent les exigences juridiques actuelles.
- **Intégrité opérationnelle** : La conformité à la réglementation fait partie intégrante de nos activités et soutient notre engagement à traiter nos clients de manière équitable.

## 13. Révision et mise à jour des politiques

- **Révisions régulières** : Cette politique est réexaminée chaque année ou plus fréquemment si nécessaire.
- **Communication** : Les mises à jour ou les modifications seront communiquées aux employés, aux distributeurs et aux clients, le cas échéant.

## 14. Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette politique accessible à tous les clients et parties prenantes.

- **Disponibilité** : La politique est disponible sur notre site Web en anglais et en français et peut être fournie, sur demande, dans d'autres langues ou formats

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide concernant cette politique ou l'une de nos pratiques, veuillez nous contacter :

**Courriel** : [compliance@firstcanadian.ca](mailto:compliance@firstcanadian.ca)

### Adresse postale :

Groupe financier First Canadian  
320 Sioux Road  
Sherwood Park, AB T8A 3X6

**Merci d'avoir choisi First Canadian. Nous apprécions votre confiance et sommes là pour vous soutenir à chaque étape.**