

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS SUR LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES ET LES EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ.

VEUILLEZ TRANSMETTRE CES RENSEIGNEMENTS AUX MEMBRES DE L'ÉQUIPE – FÉVRIER 2017

En tant qu'institution financière, Manuvie est tenue de se conformer à plusieurs exigences en matière de réglementation, de confidentialité et de sécurité afin de répondre aux besoins des consommateurs et de protéger ceux qui souscrivent une assurance voyage. Le présent document sert de rappel important de quelques-unes de ces exigences en vue d'aider votre agence dans le milieu de la vente en constante évolution.

Exigences relatives aux données nominatives

En vertu de ces exigences, la confirmation de couverture qui renferme des renseignements personnels doit maintenant être protégée au moyen d'un mot de passe. Une fois que le client a souscrit une assurance voyage, il recevra un courriel lui expliquant que le mot de passe consiste en sa date de départ dans le format suivant : jj/mm/aaaa. Donc, si son départ est prévu le 17 mai 2017, son mot de passe qu'il doit utiliser pour accéder à la confirmation de couverture en PDF serait 17052017.

Exigences relatives à la divulgation de la commission

La réglementation provinciale de l'Alberta et de la Colombie-Britannique a toujours exigé aux agents de voyage de divulguer à leurs clients qu'ils reçoivent une rémunération lorsqu'ils font souscrire une assurance voyage. Nous avons ajouté la mention suivante dans la lettre de confirmation de couverture envoyée aux clients de ces deux provinces qui souscrivent une assurance voyage : « *Veillez noter que le fournisseur de services de voyage est rémunéré lorsqu'il fait souscrire ce produit d'assurance voyage. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services de voyage.* »

Exigences relatives à l'obtention de permis et à la formation

Dans le cadre de vos obligations à titre d'agent autorisé à vendre de l'assurance voyage, vous êtes tenu de respecter les règlements de l'organisme provincial régissant vos activités. Chaque année de renouvellement, vous devez respecter les exigences en matière de formation continue. Si des changements surviennent dans le cadre de vos activités, vous devrez en aviser l'organisme de réglementation provincial des assurances pertinent. Nos directeurs en expansion des affaires peuvent vous donner des conseils selon leur expérience, mais au bout du compte, il vous incombe d'être au courant des pratiques dans votre secteur et de vous conformer aux exigences. Vous trouverez des renseignements sur les exigences provinciales dans le document suivant.

MODALITÉS RELATIVES AUX PERMIS DES AGENTS ET AGENCES DE VOYAGES – AIDE-MÉMOIRE

En août 2016, Manuvie a lancé un Programme de conseillers en assurance autorisés pour que les agences puissent continuer d'offrir à leurs clients qui résident à l'extérieur de leur province ou du territoire dans lequel elles sont autorisées à vendre une assurance voyage complète. Les agences peuvent avoir recours à des conseillers en assurance autorisés pour fournir une couverture à leurs clients et recevoir une commission de recommandation. Les conseillers en assurance autorisés sont disponibles du lundi au vendredi, **de 8 h à 20 h, heure de l'Est**, ainsi que le samedi, de **10 h à 17 h, heure de l'Est**.

Exigences relatives à un mot de passe plus efficace

Nous avons été informés en septembre 2016 que les résultats des tests de pénétration du réseau de distribution de l'agence de voyages ont démontré que nos exigences en matière de mot de passe étaient faibles, et que des améliorations devaient être apportées afin que nos mots de passe soient plus sécuritaires. À compter du 25 janvier 2017, à l'expiration de leur mot de passe, les utilisateurs devront le changer et inclure les éléments suivants dans leur nouveau mot de passe :

un minimum de huit (8) caractères avec :

- au moins une lettre majuscule;
- au moins un chiffre (de 0 à 9);
- au moins un caractère spécial parmi les suivants : ~`!@#%&*()_+={}|~\|:;'"<,>./.
- Le mot de passe ne doit pas comporter le prénom, le nom ou le code d'utilisateur.
- Le nouveau mot de passe doit être différent du mot de passe précédent.

Nous vous remercions de respecter ces exigences et nous vous prions de transmettre ces renseignements aux membres pertinents de votre équipe.