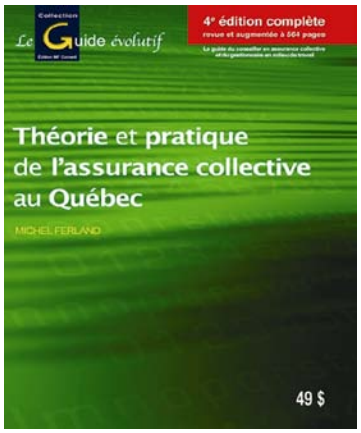


Théorie et pratique de l'assurance collective au Québec **est la 4e édition complète de la collection Le Guide évolutif.**

Revue et augmentée à 564 pages

Cette nouvelle édition complète, fruit d'une révision complète de l'ensemble de la matière traitée par la collection Le Guide évolutif à ce jour, a été réalisée avec la participation de plusieurs spécialistes, conseillers, actuaires, avocats et agents gouvernementaux.

L'édition complète et les éditions spéciales illustrées ci-dessous, sont au cœur de l'audit de compétence en assurance collective qui se déroule jusqu'au 30 novembre 2009.







Ces éditions spéciales vous sont offertes en prime lors de votre inscription à l'audit de compétence en assurance collective.

30 UFC d'ici le 30 novembre 2009

La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada (LNNTE)

Bulletin de mise à jour – Normes d'éthique ou de pratique professionnelle en assurance collective

Objectif - La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus du Canada (LNNTE) vise à réduire le nombre d'appels de télémarketing non sollicités et à garantir le respect de la vie privée. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mettra en service la Liste dès le 30 septembre 2008. Bell Canada a obtenu le contrat d'administration de la LNNTE et sera responsable d'inscrire les numéros exclus, de fournir aux télévendeurs des versions à jour de la Liste, ainsi que de traiter les plaintes des consommateurs au sujet d'appels de télémarketing.

Télévendeurs - Les personnes au service d'entreprises qui font des appels ou envoient des télécopies en vue de vendre ou de promouvoir un produit ou un service, ou de solliciter des dons, sont des télévendeurs. Les entreprises qui engagent une agence tierce pour effectuer des appels de télémarketing ou envoyer des télécopies en votre nom, sont responsables de faire respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées. La LNNTE s'applique à tous les télévendeurs et entreprises de télémarketing au Canada.

Fonctionnement de la Liste - Lorsque qu'une personne inscrite dans la Liste son numéro de téléphone cellulaire, de téléphone à la maison ou de télécopieur, les entreprises effectuant des appels de télémarketing ou de vente non sollicités ne doivent plus communiquer avec ces personnes. Les personnes intéressées à ajouter leur numéro à la Liste doivent composer le 1-866-580-DNCL (866-580-3625) ou visiter le **http://www.LNNTE-DNCL.gc.ca**, et suivre les instructions.

Prise d'effet et durée de l'inscription - À la suite d'une inscription, les numéros seront ajoutés à la Liste dans un délai de 24 heures. Les télévendeurs disposent ensuite de 31 jours pour mettre à jour leur propre information et garantir qu'ils ne vous appelleront pas pendant leur prochaine campagne de sollicitation. Les nouvelles personnes inscrites peuvent ainsi recevoir des appels pendant cette période de 31 jours. Les personnes qui désirent que leur numéro demeure sur la Liste doivent renouveler leur inscription tous les trois ans. De plus, si ces personnes changent de numéros, ils doivent également les inscrire.

Obligations des télévendeurs et pénalités prévues - Les télévendeurs sont tenus par la loi de s'abonner à la LNNTE. Ces entreprises paient des frais afin de pouvoir télécharger les mises à jour à partir d'un site Web sécurisé. Il leur incombe de s'assurer qu'ils ne téléphonent pas aux numéros inscrits sur la Liste. La nouvelle loi autorise le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à infliger des pénalités aux télévendeurs qui téléphonent aux numéros inscrits sur la LNNTE. Ces pénalités peuvent atteindre 1 500 $ par infraction aux personnes physiques, et 15 000 $ aux personnes morales, qui ne respectent pas les règles relatives à la LNNTE.

Recours des personnes inscrites qui reçoivent des appels non sollicités - Les personnes inscrites à qui reçoivent des appels non sollicités peuvent déposer une plainte auprès de Bell Canada, en visitant **www.LNNTE-DNCL.gc.ca** ou en composant le 1-866-580-DNCL (866-580-3625). Un enquêteur effectuera un suivi afin de déterminer si les règles ont été transgressées à la suite d'une plainte. Rappelons que la loi oblige les télévendeurs à donner leur nom et leur numéro de téléphone alors que pour déposer une plainte, le plaignant doit fournir son numéro de téléphone et le nom OU le numéro de l'entreprise qui a téléphoné et la date de l'appel.

Exceptions - 1) Une entreprise qui a fait affaires avec une personne au cours des 18 derniers mois est réputée avoir un lien avec cette personne et a ainsi le droit de la téléphoner. Une fois les 18 mois écoulés, l'entreprise doit cesser de la téléphoner si son numéro est inscrit sur la Liste, à moins que la personne lui permette de le faire. **2)** Les organisations caritatives enregistrées qui sollicitent des dons et les entreprises de sondages, les partis politiques et les journaux offrant des abonnements peuvent continuer de communiquer avec les personnes inscrites. **3)** Toutefois, il est possible d'empêcher ces entreprises qui ont légalement le droit, en leur demandant d'inscrire le numéro sur leur propre liste des numéros de télécommunication exclus. Tous les télévendeurs dont le siège social se trouve au Canada doivent tenir une telle liste à jour et respecter les demandes des personnes qui ne désirent pas recevoir d'appels de leur part.

Mettre à jour la politique administrative relative au contrat de travail (voir 8e édition spéciale, Partie 1, page 24) - Le contrat de travail du représentant en assurance collective et autres employés du cabinet ou de la société autonome devrait indiquer :

- que les personnes dont les tâches consistent en tout ou en partie de faire des appels ou envoyer des télécopies en vue de vendre ou de promouvoir un produit ou un service (ci-après dénommés télévendeurs) doivent respecter les Règles sur les télécommunications non sollicitées (http://www.crtc.gc.ca/archive/frn/decisions/2008/dt2008-6.htm#m1);
- que les télévendeurs doivent s'abonner à la LNNTE le tout aux frais du cabinet ou de la société autonome ;
- que les télévendeurs s'assurent de ne pas téléphoner aux numéros inscrits sur la Liste.

Visitez www.mfconseil.qc.ca pour vous inscrire à l'audit de compétence en assurance collective. Seulement 90 $