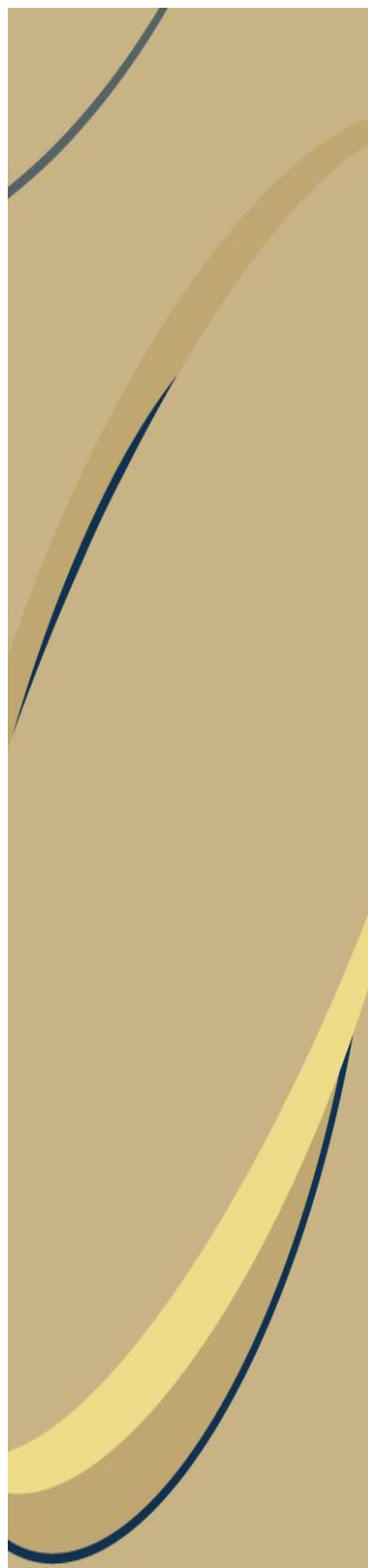


Financial Services  
Commission  
of Ontario



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

Rapport de conformité  
2015-2016  
sur les agents d'assurance-vie



## Index

Résumé .....	2
Introduction .....	2
Résumé des conclusions .....	2
Mesures réglementaires .....	3
Examens de 2015-2016 .....	3
Critères d'examen et conclusions détaillées.....	5
<i>Loi sur les assurances</i> et ses règlements d'application.....	5
Conformité aux pratiques exemplaires de l'industrie .....	7
Conformité au CANAFE et à la LPRPDE .....	8
Conclusion et prochaines étapes .....	9

## Résumé

### Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* qui relève du ministre des Finances. Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, y compris le secteur de l'assurance.

Les agents d'assurance-vie sont des intermédiaires qui vendent des produits et services d'assurance-vie et d'assurance-maladie pour le compte d'une ou plusieurs compagnie(s) d'assurance-vie et d'assurance-maladie. La CSFO est responsable de la surveillance et de la supervision d'environ 44 000 agents d'assurance-vie qui sont titulaires de permis et qui exercent leurs activités en Ontario.

La CSFO supervise les agents d'assurance-vie au moyen de diverses activités, dont traiter les plaintes des consommateurs et recevoir des rapports sur le caractère adéquat des agents provenant des compagnies d'assurance et y répondre. De plus, la CSFO effectue des sondages et des examens sur des dossiers concernant les pratiques des agents, examine le caractère adéquat des agents titulaires de permis sanctionnés par d'autres organismes de réglementation et mène des examens sur place des activités de chaque agent.

En 2013, la CSFO a sondé plus de 1 000 agents d'assurance-vie titulaires de permis afin d'obtenir de plus amples renseignements sur les processus et pratiques qu'ils utilisent au point de vente pour déterminer des options d'assurance-vie qui conviennent aux clients et de mieux les comprendre.

La CSFO a publié les conclusions de son examen en 2014 dans son [Rapport sur l'examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie](#). La CSFO a conseillé aux agents d'évaluer eux-mêmes leurs techniques en se fiant aux résultats du rapport et de déceler les points à améliorer. La CSFO a également encouragé les agents à se reporter au document intitulé [Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : l'approche de l'industrie](#) de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP), qui présente des lignes directrices sur les pratiques exemplaires de l'industrie, et a rappelé aux agents leurs obligations de respecter les exigences de la loi.

En 2015-2016, la CSFO a entrepris 214 examens sur place des agents d'assurance-vie afin d'évaluer s'ils respectent ces obligations et lignes directrices. Les examens cherchaient également à confirmer si les agents respectent les exigences du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Les conclusions des examens de 2015-2016 ont été comparées aux résultats de l'Examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie afin de vérifier les pratiques et voir s'il y a eu des améliorations.

### Résumé des conclusions

De manière générale, la CSFO a observé un bon niveau de conformité au cours de ses examens de 2015-2016 :

- taux de conformité à l'assurance-responsabilité civile professionnelle courante de 98 p. cent;
- la plupart des agents d'assurance-vie respectaient les exigences de divulgation écrites de la loi. Toutefois, certains ne se conformaient pas uniformément aux exigences dans toutes les opérations examinées par la CSFO;
- amélioration du taux de conformité aux pratiques exemplaires de l'industrie pour ce qui est de

- conserver un écrit des interactions des agents avec les clients;
- taux de conformité aux exigences du CANAFE de 80 p. cent;
- taux de conformité aux exigences de la LPRPDE de 83 p. cent.

Les cinq conclusions les plus courantes étaient les suivantes :

- évaluation des besoins non faite par écrit;
- lettre de mission non préparée;
- défaut de déclarer par écrit tous les assureurs que l'agent représente;
- conflit d'intérêts réel ou possible non divulgué par écrit; et
- pas d'accès aux politiques et méthodes du CANAFE.

Les conclusions de la CSFO sont abordées de façon plus détaillée à la page cinq du présent rapport.

### Mesures réglementaires

La CSFO s'engage à protéger les consommateurs et, à ce titre, elle prendra des mesures réglementaires lorsqu'il y a preuve de non-conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements et (ou) aux pratiques exemplaires de l'industrie. Les mesures réglementaires peuvent aller de l'imposition d'une pénalité administrative pécuniaire à la révocation d'un permis et peuvent comprendre une combinaison de mesures d'application de la loi. Les décisions réglementaires de la CSFO sont fondées sur les circonstances et les faits particuliers à chaque cas.

En ce qui a trait aux examens des agents d'assurance-vie menés en 2015-2016, des cas particuliers ont été transmis à un échelon supérieur afin que d'autres mesures réglementaires soient prises. Il s'agit des cas où la CSFO a constaté un défaut de maintien en vigueur d'une couverture d'assurance-responsabilité civile professionnelle et (ou) la transmission de renseignements inexacts et trompeurs au surintendant des services financiers. Pour donner un exemple des mesures d'application de la loi prises par la CSFO dans les cas de non-conformité aux exigences ci-dessus, la CSFO a imposé une pénalité administrative pécuniaire de 1 500 \$ à un agent pour défaut de maintenir en vigueur une couverture d'assurance-responsabilité civile professionnelle.

Dans d'autres cas où les agents d'assurance-vie n'étaient pas en mesure de démontrer qu'ils se conformaient de manière uniforme aux exigences de la loi et (ou) aux normes de pratiques exemplaires de l'industrie, la CSFO leur a envoyé une lettre résumant ses conclusions et ses recommandations, incluant toute mesure corrective devant être prise par l'agent. Là où l'examen de la CSFO révélait plusieurs questions relatives à la divulgation, la CSFO a demandé aux agents de répondre aux recommandations et de confirmer qu'ils avaient mis en œuvre les mesures correctives requises dans un délai déterminé.

Au cours de la prochaine année, la CSFO effectuera des examens de suivi afin de vérifier si ces agents ont corrigé les lacunes décelées dans le cadre des examens de 2015-2016 et ont établi des protocoles afin d'assurer une conformité constante à la *Loi sur les assurances* et ses règlements et (ou) aux normes de pratiques exemplaires de l'industrie.

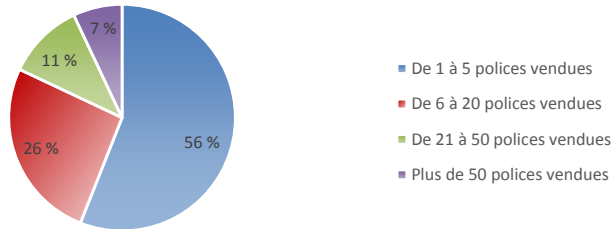
### Examens de 2015-2016

D'avril 2015 à mars 2016, la CSFO a effectué 214 examens sur place des agents d'assurance-vie. Les examens ciblaient particulièrement les agents que la CSFO avait précédemment identifiés comme étant à haut risque de non-conformité.

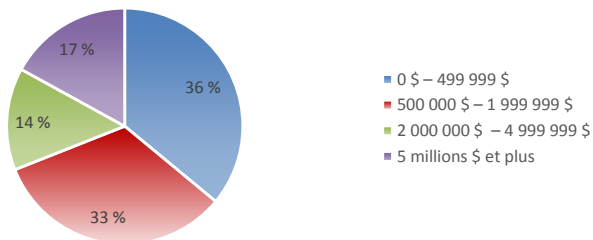
Parmi tous les agents ayant fait l'objet de l'examen, 72 p. cent possédaient plus de dix ans d'expérience, 25 p. cent possédaient entre deux et dix ans d'expérience, et les 3 p. cent restant possédaient moins de deux ans d'expérience. Ces agents vendaient divers produits, notamment des polices d'assurance-vie

temporaires, entières et universelles ainsi que des polices à fonds réservés. Les graphiques suivants montrent le nombre de polices que les agents ont vendues au cours de la dernière année, le capital assuré des polices et les canaux de distribution des agents.

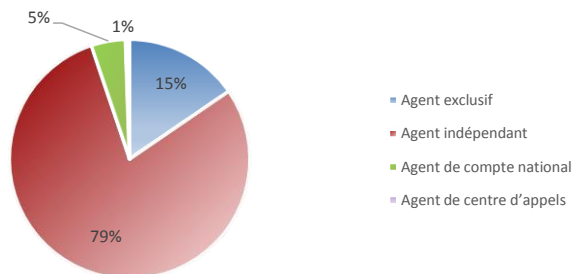
**Graphique 1 : Nombre de polices vendues**



**Graphique 2 : Capital assuré des polices vendues**



Graphique 3 : Examen des agents d'assurance-vie par canal de distribution<sup>1</sup>



#### Critères d'examen et conclusions détaillées

Durant les examens sur place, la CSFO a cherché précisément des preuves de conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application, aux pratiques exemplaires de l'industrie, aux lignes directrices du CANAFE et aux exigences de la LPRPDE.

#### *Loi sur les assurances et ses règlements d'application*

La CSFO a examiné la conformité des agents d'assurance-vie aux exigences suivantes :

- Suivre, tous les deux ans, au moins 30 heures de formation permanente en assurance-vie que le surintendant juge acceptable ([article 14 du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).
- Fournir au surintendant ses nouvelles coordonnées (p. ex., adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone et numéro de télécopieur) dans les cinq jours qui suivent la prise d'effet du changement ([article 5.1 du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).
- Souscrire une assurance-responsabilité civile professionnelle, sous la forme approuvée par le surintendant, dont le capital s'élève à 1 000 000 \$ par événement et qui comprend une garantie risques annexes en cas de sinistre causé par des actes frauduleux ([paragraphe 13 \(a\) du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).
- Divulguer par écrit les noms de tous les assureurs qu'il représente à tous les assurés éventuels et à tous les assurés qui présentent une proposition de renouvellement ou de remplacement de police d'assurance-vie ([paragraphe 15 \(1\) du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).
- Divulguer par écrit les noms de tous les fournisseurs de produits ou de services financiers qu'il

<sup>1</sup> • Agent exclusif : agent autorisé à vendre les produits d'une seule compagnie d'assurance.  
• Agent indépendant : agent qui a conclu un contrat avec l'AGG pour avoir accès à des assureurs qui, autrement, ne seraient pas accessibles sur la base d'un contrat individuel. Cependant, certains peuvent avoir directement accès aux assureurs.  
• Agent de compte national : agent qui travaille pour un courtier en valeurs qui a conclu des contrats avec des assureurs.  
• Agent de centre d'appels : agent qui vend des produits par l'intermédiaire d'un centre d'appels entrants exploité par un assureur.

représente à tous les acheteurs éventuels de produits ou de services financiers autres que ceux d'assurance ([paragraphe 15 \(2\) du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).

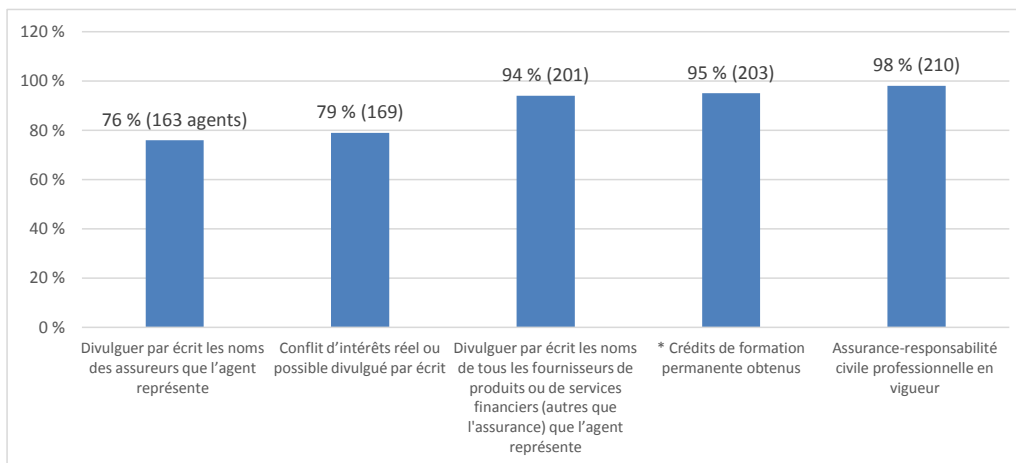
- Divulguer par écrit à ses clients ou clients éventuels tout conflit d'intérêts réel ou possible auquel donne lieu une opération ou une recommandation ([article 16 du Règlement de l'Ontario 347/04](#)).
- Obtenir (dans le cadre d'une demande de contrat d'assurance) une déclaration signée par le demandeur, qui indique si le remplacement d'un contrat d'assurance-vie est prévu ([paragraphe 2 \(1\) du Règlement de l'Ontario 674 Replacement of Life Insurance Contracts](#)).
- Lorsque le remplacement d'un contrat d'assurance-vie est prévu, avant d'accepter une demande de contrat d'assurance, remplir et signer les documents suivants :
  - une déclaration de remplacement d'assurance-vie, dans la forme approuvée par le surintendant;
  - une explication écrite des avantages et des désavantages du remplacement du contrat d'assurance ([disposition 2 du paragraphe 2 \(2\) du Règlement de l'Ontario 674 Replacement of Life Insurance Contracts](#)).

Commented [MD1]: (anglais seulement)

Commented [MD2]: (anglais seulement)

De façon générale, les résultats de l'examen ont révélé un taux élevé de conformité aux exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle et de formation continue, de même qu'une amélioration importante en ce qui a trait à la divulgation des conflits d'intérêts réels ou possibles, passant d'un taux de conformité de 46 p. cent à l'examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie réalisé en 2013 à un taux de conformité de 79 p. cent aux examens sur place effectués en 2015-2016. Le graphique qui suit présente un aperçu des principales conclusions de la CSFO.

**Graphique 4 : Principaux domaines de la conformité à la Loi sur les assurances et à ses règlements d'application (selon un pourcentage des agents ayant fait l'objet de l'examen)**



\* Les conclusions montrent que 5 % des agents n'avaient pas satisfait à cette exigence au moment de notre examen. Des mesures sont en place pour s'assurer que ces agents auront suivi les 30 heures de formation permanente requises au moment de renouveler leur permis.

La CSFO a observé que la divulgation écrite des noms des assureurs que l'agent représente, ainsi que la divulgation écrite des conflits d'intérêts réels ou possibles, sont des domaines nécessitant une amélioration. Il s'agit d'éléments particulièrement importants de l'opération de vente, puisque la divulgation adéquate permet aux consommateurs de prendre des décisions éclairées. Les agents ne se conforment pas à ces exigences en matière de divulgation n'ont pas été en mesure de démontrer la manière dont ils répondaient aux exigences de façon continue. La CSFO s'attend à ce que les agents comprennent et respectent toutes les exigences de la loi et de ses règlements d'application en tout temps lorsqu'ils font des affaires.

À partir de maintenant, lorsque la CSFO relève des irrégularités dans la conformité aux exigences législatives, la CSFO envisagera des mesures d'application de la loi pour les cas de non-conformité.

### Conformité aux pratiques exemplaires de l'industrie

La CSFO et l'ACCAP ont toutes deux fourni des conseils et des renseignements sur la façon de déceler et de divulguer les conflits d'intérêts réels et possibles. La CSFO a examiné les processus et les documents des agents afin de déterminer si leurs pratiques respectaient les principes énoncés par les deux organismes.

Les documents suivants ont été examinés :

- documents d'information;
- lettres de mission;
- évaluation des besoins;
- exemples de polices;
- documents et brochures de commercialisation approuvés par l'assureur;
- compte rendu des discussions avec le client, y compris les recommandations et conseils formulés.

Les examens ont montré que les évaluations des besoins étaient faites par écrit dans 71 p. cent des cas. La CSFO n'a constaté aucune amélioration dans ce domaine par rapport à l'examen du caractère adéquat des produits réalisé en 2013, où le taux, établi auprès d'un échantillon beaucoup plus grand, était de 72 p. cent. Comme les agents n'ont pas changé leurs comportements par eux-mêmes au cours des deux dernières années, la CSFO devra mettre en place des mesures d'application de la loi afin d'insister sur l'importance du caractère adéquat des produits et de la divulgation pour assurer le traitement équitable des clients.

Le [Rapport sur l'examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie de 2014](#) indiquait un taux de conformité de 53 p. cent relativement à la gestion par écrit des activités de vente. Dans le cadre des examens 2015-2016, la CSFO s'est penchée plus en détail sur les exigences en matière de gestion par écrit et a constaté une amélioration dans l'ensemble :

- la lettre de mission, qui clarifie les services que le client attend du conseiller dans le cadre de l'opération immédiate et de la relation continue, était préparée dans 71 p. cent des cas;
- les comptes rendus des discussions avec les clients, qui devraient être conservés dans les dossiers des clients afin de montrer que les recommandations de l'agent correspondent à la situation du client, étaient rédigés dans 81 p. cent des cas;
- les exemples de police, qui fournissent au client des renseignements pertinents et intéressants pour les aider à prendre une décision, étaient conservés dans 86 p. cent des cas.

Les pratiques exemplaires représentent un aspect important du processus de vente qui favorise la prise de décisions éclairées par les consommateurs, tout en incitant les agents à faire preuve de diligence raisonnable par la tenue de dossiers. Dans le cadre d'une initiative de surveillance, la CSFO évaluera l'observation des recommandations relatives aux pratiques exemplaires faites lors des examens individuels en procédant à des examens de suivi auprès des agents en 2016-2017, selon une démarche



axée sur les risques.

La CSFO s'attend à ce que les pratiques de vente des agents d'assurance-vie respectent les principes décrits dans le document de référence de l'ACCAP et les communications pertinentes de la CSFO. Si les pratiques exemplaires ne sont pas adoptées, la CSFO devra envisager de recommander au gouvernement des règlements soutenant le traitement équitable des consommateurs.

### Graphique 5 : Pratiques exemplaires – Quatre principales conclusions

Quatre principales conclusions	Taux de conformité
	Examens sur place des agents d'assurance-vie en 2015-2016 – 214 examens
Évaluation des besoins faite par écrit	71 %
Lettre de mission rédigée	71 %
Discussions avec les clients consignées dans les dossiers	81 %
Exemples de police conservés	86 %

#### Conformité au CANAFE et à la LPRPDE

Le CANAFE est l'organisme responsable de la collecte, de l'analyse et de la divulgation des renseignements en vue de faciliter la détection, la prévention et la dissuasion du blanchiment d'argent et du financement des activités terroristes au Canada et à l'étranger. Le CANAFE fixe des règles de base quant à la manière dont les organismes du secteur privé peuvent recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales.

La CSFO a effectué un examen afin d'évaluer si les agents d'assurance-vie avaient établi des politiques et des méthodes en vue de se conformer aux lignes directrices du CANAFE et aux exigences de la LPRPDE.

Les examens de la CSFO ont permis d'établir que 80 p. cent des agents d'assurance-vie avaient intégré les exigences du CANAFE à leurs politiques et méthodes et que 83 p. cent des agents avaient intégré les exigences de la LPRPDE à leurs politiques et méthodes. La CSFO a déterminé que les agents non conformes étaient incapables de faire la preuve de la manière dont ils respectaient les exigences ou qu'ils n'étaient simplement pas au courant des exigences législatives. Par conséquent, des niveaux de sensibilisation plus élevés doivent être atteints.

Pour évaluer l'observation des recommandations faites au moment de l'examen, la CSFO assurera un suivi auprès des agents, dans le cadre de démarches axées sur les risques, afin de vérifier que les politiques et méthodes révisées ou en place tiennent compte des exigences du CANAFE et de la

LPRPDE.

La CSFO s'attend à ce que les agents d'assurance-vie soient au courant de leurs obligations en vertu de la [Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes du Canada](#). Ces obligations touchent, entre autres, l'identification des clients, la tenue de dossiers et l'enregistrement de certaines opérations. Préparé par l'ACCAP, le [Guide sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes](#) vise à aider les agents et courtiers d'assurance-vie à se conformer à leurs obligations juridiques aux termes du régime canadien de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes

La CSFO signalera les incidents de non-conformité aux organismes concernés.

### Conclusion et prochaines étapes

Tous les agents d'assurance-vie doivent respecter les exigences législatives en vertu de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements d'application, de même que les obligations prévues par le CANAFE et la LPRPDE. En outre, l'adoption de pratiques exemplaires est également essentielle pour assurer le traitement équitable des consommateurs. Dans cette perspective, non seulement la CSFO prendra des mesures d'application de la loi dans les cas de non-conformité, mais elle assurera aussi un suivi et fera des recommandations aux agents qui ne mettent pas en œuvre les pratiques exemplaires. Si les lacunes persistent, la CSFO envisagera la formulation de recommandations au gouvernement au sujet de règlements soutenant le traitement équitable des consommateurs.

Les agents d'assurance-vie devraient évaluer eux-mêmes leurs techniques en se fiant aux résultats du [Rapport sur l'examen du caractère adéquat des produits d'assurance-vie](#) et du présent rapport et déceler les points à améliorer.

Les agents sont invités à consulter les [pages sur l'assurance du site Web de la CSFO](#) pour en apprendre davantage au sujet de leurs obligations.