



# E-bulletin aux agents d'assurances

30 septembre 2014 - Numéro 5

L'e-bulletin aux agents d'assurances vise à informer les agents d'assurances sur les activités réglementaires de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO).

Ce bulletin est produit et distribué par la CSFO. Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur le site Web de la CSFO, à l'adresse [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca)

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge, CP 85  
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Téléphone :  
416 250-7250

Sans frais :  
1 800 668-0128

ATS sans frais :  
1 800 387-0584

Courriel :  
[contactcentre@fsco.gov.on.ca](mailto:contactcentre@fsco.gov.on.ca)

Site Web :  
[www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca)

Twitter:  
[@CSFOTweets](https://twitter.com/CSFOTweets)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

This document is also available in English.



## Examen de la pertinence des produits d'assurance vie (point de vente)

L'examen de la pertinence des produits d'assurance vie consistait principalement en un exercice de collecte de renseignements mis en œuvre par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). L'examen a permis de mieux comprendre les pratiques des agents d'assurance vie au point de vente pour formuler des recommandations sur les produits qui conviennent à chacun des titulaires de police éventuels.

## Rapport sur la pertinence des produits d'assurance vie

La CSFO a préparé un **rapport** faisant état des résultats de l'examen. Avec un projet de cette nature, certains détails prêtent souvent à malentendu. Les membres des OCRA aimeraient profiter de cette occasion pour rappeler les principaux aspects du projet de mise à niveau.

- Les pratiques exemplaires sont largement répandues dans l'industrie, c'est-à-dire que les pratiques actuelles tiennent réellement compte des pratiques commerciales axées sur les besoins décrites dans le document intitulé « **Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : l'approche de l'industrie** »
- Environ 50 % des agents d'assurance vie ont mentionné que leurs dossiers de vente n'ont jamais fait l'objet d'un examen de conformité, du moins, à leur connaissance.
- Une vente de produits d'assurance est en grande partie réalisée verbalement et les échanges ne sont pas consignés par écrit.
- L'examen a révélé que 90 % des agents répondants soutiennent qu'ils divulguent « toujours » les conflits d'intérêt, mais que seulement 50 % le font par écrit, comme l'exige la loi.
- La majorité des agents estiment avoir un rôle à jouer dans l'éducation de leurs clients sur le plan financier.

Les résultats du questionnaire ont éclairé la CSFO et l'industrie de l'assurance vie sur la promotion de pratiques efficaces en matière d'évaluation de la pertinence des produits recommandés et du caractère adéquat des divulgations aux points de vente.



## Ce que vous pouvez faire

Vous pouvez évaluer vous-même vos techniques en vous fiant aux résultats du rapport et déceler les points à améliorer. En votre qualité d'agent, vous devez vous assurer :

- de divulguer par écrit le nom des assureurs, etc. ([article 15 du Règlement de l'Ontario 347/04](#));
- de divulguer par écrit les conflits d'intérêts ([article 16 du Règlement de l'Ontario 347/04](#));
- de consigner par écrit les discussions eues avec les clients et conserver des copies des images et des autres documents pertinents remis aux clients;
- de maintenir une adresse électronique valide et vérifier régulièrement les messages reçus ([paragraphe 5.1 du Règlement de l'Ontario 347/04](#));
- de vous servir de « *L'approche* » en tant que ligne directrice sur les pratiques de l'industrie.

## Ce que fera la CSFO

Le surintendant des services financiers exige de tous les agents d'assurance qu'ils se conforment à la loi en tout temps. Un bon moyen de s'assurer de respecter la loi est de respecter les lignes directrices de l'industrie et d'exercer ses activités conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie. La CSFO fera également ce qui suit :

- Publier une série de bulletins informatifs sur les exigences à respecter de façon à demeurer conformes à la loi;
- Faire un suivi au moyen de questionnaires remplis par les agents d'assurance vie;
- Effectuer davantage d'examens de conformité sur le terrain afin de constater la conformité des agents d'assurance vie relativement à la loi;
- Effectuer davantage d'examens de conformité sur le terrain afin de constater si les sociétés d'assurance vie respectent leurs obligations en vertu de l'[article 12 du Règlement de l'Ontario 347/04](#).

## Questionnaire obligatoire

Les agents sélectionnés pour remplir le questionnaire ont été avisés par courriel le 15 octobre 2013 et devaient remplir le questionnaire avant le 15 novembre 2013, conformément aux paragraphes 442.1 « *Demande de renseignements* » et 442.3 « *Obligation de fournir les renseignements demandés* » de la *Loi sur les assurances* de l'Ontario. Comme le taux de réponse initial aux questionnaires n'a atteint que 77 %, deux semaines de plus ont été allouées aux agents pour remplir le questionnaire, les agents ont donc eu jusqu'au 26 mars 2014 pour le faire, ce qui a porté le taux de réponse à 92 %.

Ce résultat a néanmoins bien déçu le surintendant qui s'attendait à un meilleur résultat dans la mesure où il s'agissait d'un questionnaire obligatoire. **Des sanctions réglementaires ont été entreprises pour les agents sélectionnés qui n'ont pas répondu au questionnaire.**

Ce bulletin est envoyé par courriel à tous les agents d'assurances titulaires d'un permis en Ontario. Si vous ne recevez pas ce bulletin, veuillez mettre à jour votre adresse électronique dans [Liaison permis](#).

## Pour nous joindre

Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie  
Commission des services financiers de l'Ontario  
5160, rue Yonge, C.P. 85,  
Toronto (Ontario)  
M2N 6L9  
[elicense@fsco.gov.on.ca](mailto:elicense@fsco.gov.on.ca)

## Avez-vous reçu ce bulletin?

Rendez-vous en ligne au [centre d'abonnement de la CSFO](#) et abonnez-vous pour recevoir ce bulletin directement à votre adresse de courriel.

