



Surveillance des pratiques de l'industrie :

Cadre de surveillance des agents d'assurance-vie et maladie

Mars 2022

Table des matières

Sommaire	3
Comment l'ARSF protège-t-elle les consommateurs d'assurance-vie?	3
Une nouvelle approche de la surveillance des agents d'assurance-vie en Ontario	4
Étapes suivantes.....	5
Préambule	5
Approche progressive de l'élaboration du Cadre	7
De décembre 2020 à juin 2021 : PHASE 1 – Surveillance des agents d'assurance-vie 2021-2022.....	7
Programme pilote 1 relatif aux examens.....	8
Programme pilote 2 relatif aux examens.....	11
Gestion des Formulaires pour la déclaration et examens ad hoc	14
De juillet à octobre 2021 : PHASE 2 – Élaboration du Cadre.....	14
Établissement du profil de risque des agents d'assurance-vie.....	14
Examens des agents d'assurance-vie	15
Communications et les mesures d'exécution	15
Publications et rapports	16
De novembre 2021 à mars 2022 : PHASE 3 – Mise en œuvre du Cadre	17
À partir de mars 2022 : PHASE 4 – Évolutivité du Cadre et plan de surveillance pour 2022-2023.....	17
Conclusion	18
ANNEXE « A » : Processus en six étapes du projet pilote d'examen	21
ANNEXE « B » : Questionnaire de surveillance des pratiques de l'industrie des agents d'assurance-vie et maladie du programme pilote	25
ANNEXE « C » : Résumé des examens du programme pilote 1	35
ANNEXE « D » : Résumé des examens du programme pilote 2	44

Sommaire

Les gens souscrivent une assurance-vie pour se protéger et pour protéger leur famille contre les imprévus. Ils placent leurs économies dans des produits d'assurance-vie et de patrimoine assuré pour obtenir une sécurité pendant la retraite ou face à des événements imprévus. En 2020, 8,4 millions¹ de personnes en Ontario avaient une couverture d'assurance-vie par l'entremise de polices d'assurance individuelles ou de régimes d'avantages sociaux en milieu de travail. Cela représente près de 60 % de la population de la province. Au total, 8,2 milliards de dollars² en primes d'assurance-vie individuelle ont été payés en 2020. La taille moyenne d'une nouvelle police individuelle était 483 000 \$³.

De nombreux Ontariens achètent des produits d'assurance-vie et de patrimoine assuré par l'intermédiaire d'un agent d'assurance-vie et maladie (« agent d'assurance-vie »). L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) réglemente plus de 55 000 agents d'assurance-vie en Ontario. Le nombre d'agents d'assurance-vie titulaires d'un permis de l'ARSF a augmenté de 10 % entre le 31 décembre 2020 et le 31 décembre 2021.

Comment l'ARSF protège-t-elle les consommateurs d'assurance-vie?

Les principaux objets de la surveillance de l'ARSF sont la promotion de normes élevées de conduite des affaires et la protection des droits et des intérêts des consommateurs. Les consommateurs doivent s'attendre que les agents d'assurance-vie les traitent de façon équitable. Ils devraient comprendre ce qu'ils achètent et recevoir des recommandations de produits qui conviennent à leurs besoins. C'est pourquoi les agents doivent informer de façon appropriée les consommateurs concernant les caractéristiques d'un produit, comme l'indique la Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients⁴. La surveillance est essentielle pour s'assurer que les agents le font et accordent la priorité aux consommateurs.

¹ [Faits sur les assurances de personnes au Canada, Édition 2021](#), Annexe : Données provinciales 2020

² Ibid

³ Ibid

⁴ [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#), divulgation au client

Une nouvelle approche de la surveillance des agents d'assurance-vie en Ontario

En 2014, l'examen par le Fonds monétaire international du respect par le Canada des Principes de base d'assurance (PBA) dans le cadre du Programme d'évaluation du secteur financier comprenait deux recommandations propres à l'Ontario. Les voici : (1) veiller à ce que l'organisme de réglementation dispose de ressources adéquates pour assurer une surveillance efficace des intermédiaires; et (2) effectuer une surveillance proactive des pratiques. Avant la création de l'ARSF, la surveillance des agents en Ontario était principalement effectuée de façon réactive. Le dernier examen sur dossier proactif a été réalisé en 2018.

L'ARSF a accordé la priorité au développement d'une fonction de surveillance des agents d'assurance-vie. Plus précisément, à la fin de 2020, l'ARSF a mis en place une nouvelle unité dédiée aux agents d'assurance-vie et maladie (« Unité des agents d'assurance-vie ») au sein de sa zone de surveillance des pratiques de l'industrie. En 2021, l'Unité des agents d'assurance-vie a travaillé à l'élaboration d'un cadre proactif de surveillance des agents d'assurance-vie et maladie (le « Cadre ») pour surveiller les agents d'assurance-vie.

Le Cadre est ancré dans les PBA des normes de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (« AICA »). Il s'agit du tout premier cadre de surveillance des agents d'assurance-vie en Ontario. Le cadre comprend :

- l'établissement du profil de risque des agents d'assurance-vie;
- les examens des agents d'assurance-vie;
- les communications et les mesures d'exécution.
- Rapports

L'Unité des agents d'assurance-vie de l'ARSF est chargée de l'exécution des activités de surveillance en vertu du Cadre. En 2021, l'équipe a examiné 70 agents d'assurance-vie dans le cadre de deux programmes pilotes en utilisant une approche fondée sur les risques. Des mesures se sont avérées nécessaires dans 49 cas (70 %), ce qui indique la nécessité d'améliorer la conformité des agents d'assurance-vie. Ces mesures comprenaient la remise du permis, le transfert à un agent de la discipline réglementaire

(« ADR ») pour des sanctions administratives pécuniaires (« SAP ») potentielles, la délivrance de lettres d'avertissement et l'inscription d'une alerte sur les systèmes de l'ARSF.

Étapes suivantes

Grâce au nouveau Cadre et à une équipe spécialisée, l'ARSF s'attend à réaliser davantage d'examens proactifs des agents d'assurance-vie en 2022-2023. L'objectif est d'atteindre un volume raisonnable et proportionné en fonction du nombre d'agents titulaires de permis en Ontario. Plus tard en 2022, nous consulterons les intervenants sur la façon d'améliorer le processus de déclaration des agents d'assurance-vie, le volume d'examen cible que l'ARSF devrait finalement viser et la meilleure façon d'intégrer les meilleures pratiques de l'industrie pour les agents dans le Cadre.

Préambule

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé qui accorde une grande importance à l'amélioration de la protection des consommateurs Ontario. L'ARSF fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et d'une saine administration des produits de patrimoine et d'assurance en réglementant les secteurs des services financiers, y compris ceux de l'assurance-vie et de l'assurance maladie

Les agents d'assurance-vie et maladie (« agents d'assurance-vie ») sont les intermédiaires qui assurent la vente de produits et de services d'assurance au nom de quelque 70 compagnies d'assurance titulaires d'un permis en Ontario. L'ARSF supervise plus de 55 000 agents d'assurance-vie qui jouent un rôle essentiel afin de veiller à ce que les Ontariens aient accès aux conseils et aux produits dont ils ont besoin pour se protéger financièrement et protéger leur famille. Elle leur délivre également des permis.

Le 1^{er} janvier 2021, l'ARSF a mis en œuvre la Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients (« Directive sur le TEC »), adoptée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (« OCRA »). La Directive sur le TEC énonce les attentes relatives à la conduite des assureurs et des autres entités

réglementées par l'ARSF en vertu de la *Loi sur les assurances* en ce qui concerne le traitement équitable des clients.

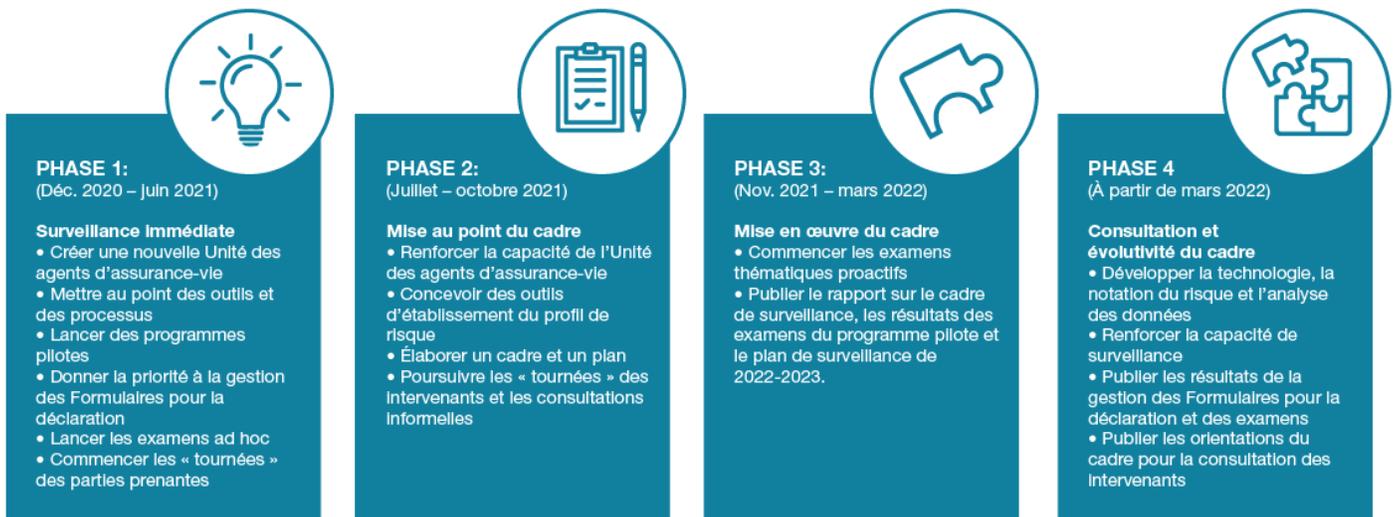
Les exigences et les attentes de la Directive sur le TEC s'appliquent à tous les titulaires de permis de vente d'assurance, y compris les agents d'assurance-vie. La probité des agents d'assurance-vie est essentielle pour assurer un traitement équitable aux clients. Cette préoccupation commence par une évaluation de l'aptitude des agents d'assurance-vie à exercer leurs fonctions, et se poursuit avec une surveillance de leurs pratiques commerciales pendant toute leur carrière.

Un livrable clé de l'Énoncé des priorités de l'ARSF était la création d'une nouvelle unité dédiée aux agents d'assurance-vie et maladie (« Unité des agents d'assurance-vie ») au sein de sa zone de surveillance des pratiques de l'industrie, à la fin de 2020, afin d'élaborer et de mettre en œuvre le Cadre de surveillance des agents d'assurance-vie et maladie (le « Cadre »). Le Cadre est ancré dans les exigences réglementaires et les attentes existantes relatives aux agents et comprend les quatre éléments clés suivants :

1. l'établissement du profil de risque des agents d'assurance-vie;
2. les examens des agents d'assurance-vie;
3. les communications et les mesures d'exécution.
4. Rapports

Tout au long de 2021, l'ARSF a élaboré le Cadre par phases tout en dotant de personnel l'Unité des agents d'assurance-vie. Cette approche progressive a permis à l'ARSF de surveiller de façon active les agents d'assurance-vie tout en élaborant les outils d'établissement du profil de risque et d'examen requis en vertu du Cadre. Cette approche progressive à l'élaboration et à la mise en œuvre du Cadre est décrite ci-dessous.

Approche progressive de l'élaboration du Cadre



De décembre 2020 à juin 2021 : PHASE 1 – Surveillance des agents d'assurance-vie 2021-2022

Avant la formation de l'Unité des agents d'assurance-vie en 2020, aucune surveillance proactive des agents n'avait été réalisée depuis 2018. Consciente de la nécessité de mener des activités de surveillance des agents d'assurance-vie, l'ARSF a lancé des programmes pilotes en janvier 2021 et en juin 2021 afin de procéder à des examens d'agents d'assurance-vie identifiés comme présentant des risques et ayant fait l'objet d'un Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie (« Formulaire pour la déclaration ») ou d'une plainte d'un consommateur depuis sa création en juin 2019. Dans le même temps, l'ARSF a mis en place des outils opérationnels pour soutenir les examens des agents, a augmenté le personnel de l'Unité des agents d'assurance-vie et a commencé à sensibiliser et à mobiliser les intervenants.

Les examens pilotes utilisaient un Questionnaire de surveillance des pratiques de l'industrie des agents d'assurance-vie et maladie⁵ (« questionnaire ») et le processus à six étapes suivant⁶:

⁵ Voir l'annexe « B » : Questionnaire de surveillance des pratiques de l'industrie des agents d'assurance-vie et maladie du programme pilote

⁶ Voir l'annexe « A » : Processus du programme pilote d'examen des agents d'assurance-vie et maladie

1. Avis d'examen, avec la marche à suivre pour remplir et attester le questionnaire.
2. Examen du questionnaire rempli.
3. Demande des dossiers des clients des agents d'assurance-vie.
4. Examen des dossiers des clients des agents d'assurance-vie afin de vérifier la conformité avec la Loi sur les assurances et les meilleures pratiques de l'industrie.
5. Entrevue des agents d'assurance-vie. Closing letter confirming life agent examination outcomes.
6. Lettre de clôture confirmant les résultats des examens des agents d'assurance-vie.

D'après les résultats du programme pilote, ce processus s'est avéré être une méthode efficace de vérification de la conformité des permis et des pratiques commerciales des agents d'assurance-vie, et les outils de processus tels que le questionnaire, avec l'attestation de l'agent d'assurance-vie, ont favorisé une réponse ou une exécution efficace par l'ARSF. Les résultats du programme pilote sont présentés ci-dessous.

Programme pilote 1 relatif aux examens

Le premier programme pilote comprenait 45 agents d'assurance-vie tirés d'un groupe initial de 98 qui avaient fait l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre la création de l'ARSF, le 8 juin 2019, et le 31 décembre 2020. Des 52 agents d'assurance-vie exclus de ce groupe, 15 n'étaient plus titulaires d'un permis de l'ARSF et 37 faisaient l'objet d'un cas actif devant l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou un agent de discipline réglementaire (« ADR »).

Après le début du premier pilote, 2 examens (4 %) ont été suspendus en raison d'une remise volontaire du permis, et 7 (16 %) fait l'objet d'un retrait administratif en raison d'un permis périmé ou non parrainé, d'un décès ou d'un renvoi du Formulaire pour la déclaration à l'ADR. À des fins d'établissement du profil de risque, une alerte a été inscrite par l'Unité des agents d'assurance-vie pour les agents d'assurance-vie qui ont été exclus ou retirés du projet pilote.

Parmi les 36 autres agents d'assurance-vie examinés dans le cadre du premier projet pilote, l'ARSF a examiné un total de 153 dossiers de clients, recensé 44 contraventions à la Loi sur les assurances et relevé 218 cas où des agents d'assurance-vie n'ont pas suivi les meilleures pratiques de l'industrie. Douze agents d'assurance-vie (27 %) ont reçu une

lettre de clôture confirmant un résultat d'examen satisfaisant, 14 (31 %) ont reçu une lettre de clôture faisant état de problèmes en matière de meilleures pratiques seulement, 5 (11 %) ont reçu une lettre d'avertissement faisant état d'infractions à la Loi sur les assurances et 5 (11 %) ont été transférés à l'ADR en vue de l'imposition éventuelle de sanctions administratives pécuniaires (« SAP »). Sur les cinq cas transférés à l'ADR, un agent d'assurance-vie a reçu une lettre d'avertissement, un a volontairement remis son permis et trois sont en cours d'examen.

Groupe d'examen du programme pilote 1

Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre le 8 juin 2019 et le 31 décembre 2020	100
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration exclus du groupe d'examen	52
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	48
Nombre total d'agents faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	45

Dossiers clients des agents examinés

Nombre total de dossiers des agents examinés	153
Nombre total de contraventions à la Loi sur les assurances recensées	44
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	218

Décisions relatives aux examens des agents

Retrait de l'examen	7
Suspension de l'examen – Remise du permis	2
Lettre de clôture : Aucune contravention à la Loi sur les assurances et aucun problème relatif aux pratiques commerciales	12
Lettre de clôture : Problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	14
Lettre de clôture : Avertissement relatif à des contraventions à la Loi sur les assurances; problèmes recensés relatifs aux pratiques commerciales	5
Lettre de clôture : Contraventions à la Loi sur les assurances transférées à l'ADR; problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	5
Décisions de l'ADR au 1 ^{er} février 2022	2
<ul style="list-style-type: none"> • En cours d'examen 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'avertissement 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Remise volontaire 	1

Un résumé détaillé des résultats du programme pilote 1 relatif aux examens est annexé au présent rapport⁷.

Programme pilote 2 relatif aux examens

Le deuxième programme pilote comprenait 17 agents d'assurance-vie qui avaient reçu une lettre d'avertissement parmi un groupe initial d'environ 350 agents d'assurance-vie qui avaient fait l'objet d'une plainte de la part d'un consommateur entre la création de l'ARSF, le 8 juin 2019, et le 15 mai 2021.

Le second pilote a également permis de capturer 8 agents d'assurance-vie parmi un groupe initial de 19 qui avaient fait l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre le lancement du premier pilote, le 1^{er} janvier 2021, et le 15 mai 2021. Les 11 agents d'assurance-vie exclus de ce groupe faisaient l'objet d'un cas actif devant l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou un ADR et d'une alerte inscrite par l'Unité des agents d'assurance-vie à des fins d'établissement du profil de risque.

Après le début du deuxième pilote, un examen (4 %) a été suspendu en raison d'une remise volontaire du permis, et trois (12 %) ont fait l'objet d'un retrait administratif en raison d'un permis périmé ou non parrainé. À des fins d'établissement du profil de risque, une alerte a été inscrite par l'Unité des agents d'assurance-vie pour les agents d'assurance-vie qui ont été retirés du projet pilote.

Parmi les 21 autres agents examinés dans le cadre du deuxième projet pilote, l'ARSF a examiné un total de 87 dossiers de clients, recensé 61 contraventions à la Loi sur les assurances et relevé 116 cas où des agents d'assurance-vie n'ont pas suivi les meilleures pratiques de l'industrie. Neuf agents d'assurance-vie (36 %) ont reçu une lettre de clôture confirmant un résultat d'examen satisfaisant, cinq (20 %) ont reçu une lettre de clôture faisant état de problèmes en matière de meilleures pratiques seulement, cinq (11 %) ont reçu une lettre d'avertissement faisant état d'infractions à la Loi sur les assurances et cinq (11 %) ont été transférés à l'ADR en vue de l'imposition éventuelle de SAP et font actuellement l'objet d'un examen.

⁷ Voir l'annexe « C » : Résumé des examens du programme pilote 1

Groupe d'examen du programme pilote 2

Nombre total d'agents qui ont reçu une lettre d'avertissement en raison d'une plainte d'un consommateur entre le 8 juin 2019 et le 15 mai 2021	17
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre le 1 ^{er} janvier 2021 et le 15 mai 2021	19
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration exclus du groupe d'examen	11
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	8
Nombre total d'agents inclus dans le groupe d'examen	25

Nombre total de dossiers clients des agents examinés

Nombre total de dossiers des agents examinés	87
Nombre total de contraventions à la Loi sur les assurances recensées	61
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	116

Décisions relatives aux examens des agents

Retrait de l'examen	3
Suspension de l'examen – Remise du permis	1
Lettre de clôture : Aucune contravention à la Loi sur les assurances et aucun problème relatif aux pratiques commerciales	9
Lettre de clôture : Problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	5
Lettre de clôture : Avertissement relatif à des contraventions à la Loi sur les assurances; problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	2
Lettre de clôture : Contraventions à la Loi sur les assurances transférées à l'ADR; problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	5
Décisions de l'ADR au 1 ^{er} février 2022	0
<ul style="list-style-type: none">• En cours d'examen	5

Un résumé détaillé des résultats du programme pilote 2 relatif aux examens est annexé au présent rapport⁸

⁸ Voir l'annexe « D » : Résumé des examens du programme pilote 2

Gestion des Formulaires pour la déclaration et examens ad hoc

Pour s'harmoniser avec les recommandations précédentes de l'industrie, l'ARSF a accordé la priorité aux Formulaires pour la déclaration lors de l'élaboration du Cadre et a transféré leur gestion à l'Unité des agents d'assurance-vie au cours de la première phase. Dans l'Unité des agents d'assurance-vie, des examens ad hoc ont été menés en même temps que les examens des Formulaires pour la déclaration en utilisant le processus en six étapes des programmes pilotes décrits ci-dessus. Comme dans les années précédentes, les résultats des Formulaires pour la déclaration examinés en 2021-2022 seront publiés dans le troisième rapport annuel sur les Formulaires pour la déclaration, qui sera disponible sous peu. Les résultats des examens ad hoc associés aux Formulaires pour la déclaration seront également inclus dans le rapport sur les Formulaires pour la déclaration à venir.

De juillet à octobre 2021 : PHASE 2 – Élaboration du Cadre

La conception du Cadre s'est inspirée des programmes pilotes, des examens des Formulaires pour la déclaration et des examens ad hoc entamés lors de la première phase, et comprend les quatre éléments clés suivants :

1. l'établissement du profil de risque des agents d'assurance-vie;
2. les examens des agents d'assurance-vie;
3. les communications et les mesures d'exécution;
4. les rapports.

Établissement du profil de risque des agents d'assurance-vie

Compte tenu du fait qu'il y a plus de 55 000 agents d'assurance-vie en Ontario, l'établissement du profil de risque est essentiel pour assurer une surveillance proactive efficace et efficiente. L'établissement du profil de risque du Cadre a utilisé les données internes de l'ARSF saisies dans les demandes de permis, les renouvellements de permis, les plaintes des consommateurs, les Formulaires pour la déclaration et les activités d'exécution de la loi sur les agents d'assurance-vie signalées par d'autres organismes de réglementation au Canada. Ces données permettent à l'ARSF d'adopter une approche efficace et fondée sur le risque en matière de surveillance, en se concentrant sur les agents présentant les risques les plus élevés.

Examens des agents d'assurance-vie

Les exigences de conformité et les attentes prises en compte dans la conception du cadre ne sont pas nouvelles pour les agents d'assurance-vie, les compagnies d'assurance, les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé (« SGAVAS ») ou d'autres intermédiaires. Le Cadre a été utilisé pour tester et vérifier la conformité des agents d'assurance-vie à *la Loi sur les assurances*, à ses règlements et à la Directive sur le TEC, ce qui inclut la prestation de conseils appropriés, la gestion des conflits d'intérêts et la priorité accordée aux intérêts du client.

In En plus des programmes pilotes et des examens ad hoc liés aux Formulaire pour la déclaration, dans la deuxième phase de l'élaboration du Cadre, l'Unité des agents d'assurance-vie a commencé des examens ad hoc d'agents d'assurance-vie reconnus comme présentant un risque et renvoyés par l'Unité de la conformité en matière de permis de l'ARSF (gestion des permis des agents d'assurance-vie) et l'Unité des plaintes et de l'évaluation et des risques (gestion des plaintes des consommateurs).

Communications et les mesures d'exécution

Les examens menés en vertu du Cadre ont inclus des communications réactives formelles aux agents d'assurance-vie qui ont participé au processus d'examen. À l'issue d'un examen, une lettre de clôture a été envoyée par courriel à l'agent d'assurance-vie confirmant l'un des six résultats suivants :

1. Aucune contravention de la *Loi sur les assurances* ou de ses règlements, mais des contraventions aux pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.
2. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant l'envoi d'une lettre formelle d'avertissement.
3. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant l'envoi d'une lettre formelle d'avertissement et recensant des pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.

4. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant le transfert à l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou à un ADR à des fins d'exécution potentielle.
5. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant le transfert à l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou à un ADR à des fins d'exécution potentielle et recensant des pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.
6. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant le transfert à l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou à un ADR à des fins d'exécution potentielle et recensant des pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.

Toute contravention de la *Loi sur les assurances* ou de ses règlements qui a été recensée par l'Unité des agents d'assurance-vie a été transmise à un ADR de l'ARSF à des fins d'examen.

Publications et rapports

Le Cadre aide l'ARSF à atteindre son mandat législatif en contribuant à la confiance du public grâce à la promotion de la transparence, la divulgation d'informations et la dissuasion de pratiques, d'activités et de comportements mensongers ou frauduleux.

Au cours de la première phase de l'élaboration du Cadre, l'ARSF a publié le deuxième rapport annuel sur les Formulaires pour la déclaration⁹, ainsi que deux avis à l'industrie présentant des dommages potentiels pour les consommateurs^{10 11}. Ces types de publications sont d'une importance capitale pour la protection des consommateurs ontariens et pour signaler aux assureurs et aux intermédiaires toute pratique inappropriée ou déloyale que l'ARSF recense dans le secteur des assurances-vie et maladie.

⁹ Consultez le [deuxième rapport annuel sur le Formulaire pour la déclaration du 10 mai 2021](#) pour obtenir de plus amples renseignements

¹⁰ Consultez [l'avis à l'industrie de l'ARSF du 17 février 2021](#) pour obtenir de plus amples renseignements

¹¹ Consultez [l'avis à l'industrie de l'ARSF du 23 avril 2021](#) pour obtenir de plus amples renseignements

Maintenant, par l'entremise de ce rapport de surveillance, l'ARSF communique les résultats des examens pilotes d'agents menés en vertu du Cadre en 2021-2022.

En outre, l'ARSF a dialogué régulièrement avec les associations de l'industrie et d'autres intervenants au cours de l'année écoulée lors d'une série de « tournées » pour présenter l'Unité des agents d'assurance-vie et faire connaître l'élaboration du Cadre. Cette consultation informelle a permis à l'ARSF d'obtenir des commentaires de l'industrie qui ont à la fois informé et renforcé le Cadre.

De novembre 2021 à mars 2022 : PHASE 3 – Mise en œuvre du Cadre

L'ARSF a maintenant mis en œuvre le Cadre et mis en place des examens thématiques proactifs des agents d'assurance-vie en utilisant les profils de risque disponibles. En décembre 2021, l'ARSF a lancé les campagnes d'examen thématiques suivantes :

1. Examen de 21 agents d'assurance-vie qui détiennent également un permis de courtier en hypothèques auprès de l'ARSF et qui ont fait l'objet de mesures disciplinaires par un autre organisme de réglementation depuis la création de l'ARSF en juin 2019.
2. Examen de 16 agents d'assurance-vie qui ont fait l'objet d'une plainte de la part d'un consommateur et ont reçu une lettre d'avertissement de l'ARSF après le 15 mai 2021 (c'est-à-dire après le deuxième programme pilote).

À partir de mars 2022 : PHASE 4 – Évolutivité du Cadre et plan de surveillance pour 2022-2023

L'un des principaux objectifs du Cadre est de veiller à ce qu'un volume raisonnable et proportionné d'examens soit réalisé chaque année. Cet objectif contribue à la confiance du public dans le secteur de l'assurance-vie et maladie, non seulement en recensant les domaines de non-conformité à corriger, mais aussi en confirmant le comportement positif en matière de conformité des agents d'assurance-vie. Pour réaliser cet objectif, l'Unité des agents d'assurance-vie a développé et mûri les outils opérationnels du Cadre, les processus et l'établissement du profil de risque, afin de soutenir les examens thématiques.

Dans le cadre du plan de surveillance 2022-2023, l'Unité des agents d'assurance-vie continuera d'utiliser les outils développés dans le Cadre pour examiner les agents d'assurance-vie. Il est prévu que, grâce à l'efficacité des processus et à la mise en place de technologies, le nombre d'examens que l'Unité des agents d'assurance-vie peut effectuer au cours d'une année donnée augmentera. Cependant, l'ARSF a l'intention de consulter les intervenants sur le volume d'examen qui devrait être considéré comme raisonnable et proportionné sur le marché ontarien. De même, l'ARSF tiendra des consultations sur la manière d'améliorer le processus de déclaration des agents d'assurance-vie et d'intégrer les meilleures pratiques de l'industrie pour les agents d'assurance-vie au Cadre de surveillance. Enfin, l'ARSF continuera à publier les résultats des examens des agents d'assurance-vie.

Conclusion

Par l'entremise de ses activités de surveillance des pratiques de l'industrie et d'exécution de la loi, l'ARSF veille à ce que les agents d'assurance-vie respectent les lois, la réglementation et la Directive sur le TEC pour améliorer la surveillance des pratiques de l'industrie dans le but de protéger les consommateurs. Comme le résume le tableau ci-dessous, l'ARSF a pris des mesures dans 49 cas (70 %) dans le cadre des examens du programme pilote. Ces mesures comprenaient la remise du permis, le transfert à un ADR pour des SAP potentielles, la délivrance de lettres d'avertissement et l'inscription d'une alerte sur les systèmes de l'ARSF.

Résumé des programmes pilotes 1 et 2	Numéro	%
Nombre total d'agents examinés	70	
Nombre total de dossiers clients des agents examinés	240	
Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> recensées	105	

Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	334	
Examen retiré (permis périmé ou non parrainé) – Alerte inscrite pour l'agent	10	14
Suspension de l'examen – Remise du permis	3	5
Lettre de clôture : Aucune contravention à <i>la Loi sur les assurances</i> et aucun problème relatif aux pratiques commerciales	21	30
Lettre de clôture : Problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	19	27
Lettre de clôture : Avertissement relatif à des contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> ; problèmes recensés relatifs aux pratiques commerciales	7	10
Lettre de clôture : Contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> transférées à l'ADR; problèmes recensés relatifs aux pratiques commerciales	10	14

L'ARSF a recensé 105 contraventions à la *Loi sur les assurances*, entraînant des conclusions officielles en matière de réglementation contre 20 agents d'assurance-vie (29 %). Sur les 240 dossiers clients d'agents d'assurance-vie examinés, l'ARSF a recensé 334 cas de non-respect des meilleures pratiques de l'industrie par 39 agents d'assurance-vie (56 %). Ces résultats suggèrent que les agents d'assurance-vie doivent améliorer leurs pratiques commerciales générales et que les assureurs qui sont tenus de surveiller les

intermédiaires autorisés à vendre leurs produits¹² doivent revoir leurs programmes de conformité des agents d'assurance-vie. Étant donné que les meilleures pratiques de l'industrie aident à démontrer qu'une vente ou un changement de police est à la fois approprié et dans l'intérêt du consommateur, l'ARSF a l'intention de consulter l'industrie sur l'intégration de l'application des meilleures pratiques au Cadre de surveillance afin de soutenir le traitement équitable des clients.

Les examens réalisés en vertu du Cadre ont contribué à renforcer la confiance du public, à promouvoir la transparence et la divulgation d'informations et à décourager les pratiques, les activités et les comportements mensongers ou frauduleux. Ces activités ont encouragé et renforcé le mandat législatif de l'ARSF et s'harmonisent avec les initiatives de surveillance en cours de l'ARSF dans le secteur de l'assurance-vie et maladie :

- Promotion de la protection des consommateurs et de la Directive sur le TEC.
- Promotion de la conformité réglementaire des agents d'assurance-vie et des meilleures pratiques de l'industrie.
- Orientation des examens thématiques des agents d'assurance-vie.
- Orientation de la pertinence du permis, les initiatives politiques et les mesures d'application.
- Orientation des initiatives de contrôle des compagnies d'assurance-vie et des sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé.
- Démonstration de l'efficacité de la réglementation de l'ARSF.

¹² [Règl. de l'Ont. 347/04 \(12\) de la Loi sur les assurances, L.R.O. 1990](#)

permis ou titres professionnels, plaintes ou procédures réglementaires dans tout territoire, procédures civiles ou pénales, faillite ou proposition de consommateur, dette de rétrofacturation de commissions, etc.)

- Évaluation des réseaux de distribution (p. ex., contrats avec les compagnies d'assurance, les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé, sociétés de valeurs mobilières, et statut de compte exclusif par rapport à indépendant ou national, etc.)
- Évaluation du volume d'affaires (p. ex., types de produits d'assurance-vie et de patrimoine vendus et actuellement gérés par pourcentage estimé, valeur totale des actifs de patrimoine gérés, nombre de ventes au cours des deux années précédentes par type de produit, etc.)
- Confirmation que des processus de conformité sont en place pour le CANAFE et les lois sur la protection de la vie privée

Étape 3 : Demande des dossiers des clients

- Une demande de documentation a été envoyée par courriel à l'agent d'assurance-vie pour l'informer de la *délégation des pouvoirs* de l'ARSF en vertu de l'article 442.3 de la *Loi sur les assurances*.
- Instructions pour fournir des copies électroniques de 5 à 10 dossiers de clients (par type de produit et année de vente, comme déterminé par l'ARSF après examen du questionnaire) par l'entremise du système de transfert de fichiers sécurisé de l'ARSF dans les 10 jours ouvrables.
- Instructions de fournir des pièces justificatives supplémentaires, au besoin.

Étape 4 : Examen des dossiers des clients

- Examen de la conformité à la *Loi sur les assurances* (p. ex., divulgation des assureurs représentés, divulgation ou confirmation négative de conflits d'intérêts,

présence de formulaires de Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie, etc.)

- Examen de la conformité aux meilleures pratiques du secteur (p. ex., divulgation du mode de rémunération de l'agent d'assurance-vie, analyse des besoins en assurance-vie, illustrations de polices d'assurance-vie, analyse des besoins financiers, évaluation des risques financiers, lettre de raisons, notes contemporaines, etc.)
- Examen de la pertinence de la vente du produit en vertu de la *Loi sur les assurances*, des meilleures pratiques de l'industrie et de la Directive sur le TEC.

Étape 5 : Entrevue des agents d'assurance-vie

- Entrevue avec l'agent d'assurance-vie afin d'assurer l'équité, la transparence et la procédure établie.
- Occasion de recenser et de fournir des pièces justificatives supplémentaires, au besoin.

Étape 6 : Lettre de clôture

À l'issue de l'examen, une lettre de clôture a été envoyée par courriel à l'agent d'assurance-vie confirmant l'un des six résultats suivants de l'examen :

1. Aucune contravention de la *Loi sur les assurances*, de ses règlements ou de la Directive sur le TEC.
2. Aucune contravention de la *Loi sur les assurances* ou de ses règlements, mais des contraventions aux pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.
3. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant l'envoi d'une lettre formelle d'avertissement.

4. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant l'envoi d'une lettre formelle d'avertissement et recensant des pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.
5. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant le transfert à l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou à un agent de la discipline réglementaire à des fins d'exécution potentielle.
6. Contraventions à la *Loi sur les assurances* ou à ses règlements, entraînant le transfert à l'Unité de services juridiques et d'application de la loi ou à un agent de la discipline réglementaire à des fins d'exécution potentielle et recensant des pratiques commerciales que l'ARSF ne peut pas faire exécuter.

ANNEXE « B » : Questionnaire de surveillance des pratiques de l'industrie des agents d'assurance-vie et maladie du programme pilote



www.fsrao.ca

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6L9
Telephone: 416 250 7250
Toll free: 1 800 668 0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6L9
Téléphone : 416 250 7250
Sans frais : 1 800 668 0128

2021 Life and Health Insurance Agent Market Conduct Questionnaire

Insurance Act, R.S.O. 1990, c. I.8 & O. Reg. 347/04: AGENTS

INSTRUCTIONS

- Questionnaire.** Complete and save the Questionnaire in PDF format OR print and complete. Should you require more space, you can attach supplementary content at the end of your Questionnaire.
- Supporting documents.** Attach the required supporting documentation to your email, including: evidence of your current Errors and Omissions insurance coverage and evidence of completion of at least 30 hours of Continuing Education during the previous licensing renewal period (i.e. the two years before your last licence renewal). Note: If you had no insurance sales in 2019 or 2020, include third-party confirmation (i.e. sales report, letter from MGA, insurers, etc.)
- Submit by email.** Email an electronic copy of the completed Questionnaire and Attestation to your assigned Senior Compliance Officer. Should you need assistance or an alternate method to return your Questionnaire, please contact your assigned Senior Compliance Officer directly.

SECTION 1: CONTACT INFORMATION

Last Name (Legal Name):		First Name (Legal Name):		Middle Name:	
Preferred Name if different:					
Residential Address: Street Name and Number, Suite			City/Town	Province	Postal Code
Email:			Phone#:	Website:	

SECTION 2: BACKGROUND INFORMATION

1. Ontario Life Agent Licence #	2. Number of years of work experience as a Life Insurance Agent in Ontario:	3. Are you a Part Time or Full Time Agent? --- ▼
4. Do you have any other occupation or employment other than as an insurance agent? --- ▼		
If yes, specify the type of business and website (if applicable):		
5. Do you conduct business under a trade name other than your FSRA licence name? --- ▼		
If yes, please provide the name:		
6. Are you a Director, Officer or Partner of a corporate insurance agency licensed with FSRA? --- ▼		
If yes, please provide the Corporate Licence # and Name:		
7. Do you hold a Life Agent licence in any other province(s)? --- ▼		
If yes, which province and provide your licence #		
8. Do you hold any other licence(s) in Ontario? --- ▼		
If yes, select all licence(s) you hold:		
<input type="checkbox"/> Mutual Funds (Mutual Fund Dealers Association of Canada)		
<input type="checkbox"/> Securities (Investment Industry Regulatory Organization of Canada)		
<input type="checkbox"/> Property and Casualty (Registered Insurance Brokers of Ontario / FSRA)		
<input type="checkbox"/> Mortgage broker/agent (FSRA)		
<input type="checkbox"/> Real Estate (Real Estate Council of Ontario)		
<input type="checkbox"/> Other (Please specify)		
9. Do you hold any professional designations? --- ▼		
If yes, select all licence(s) you hold:		
<input type="checkbox"/> Certified Financial Planner (CFP)		<input type="checkbox"/> Other (Please specify)
<input type="checkbox"/> Registered Financial Planner (RFP)		
<input type="checkbox"/> Chartered Life Underwriter (CLU)		

15. Indicate the total number of policies sold in Ontario in 2019 and 2020:				
Note: if you have not sold any policies in either year, please provide confirmation of 0 sales from a third-party i.e. sales report/letter from MGAs/AGAs, insurers, etc.	2019		2020	
	Total number of policies sold:		Total Number of policies sold:	
	Of the number of policies sold in 2019, how many are still in force:		Of the number of policies sold in 2020, how many are still in force:	

16. If applicable, indicate the types of insurance products you sold in Ontario in 2019 and 2020:						
INDIVIDUAL PRODUCTS Type of policy sold	2019			2020		
	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Average Face Value (select applicable range)	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Average Face Value (select applicable range)
Term Life		NaN	---		NaN	---
Whole Life		NaN	---		NaN	---
Universal Life		NaN	---		NaN	---
Critical Illness		NaN	---		NaN	---
Travel		NaN	---		NaN	---

If applicable, indicate the types of insurance products you sold in Ontario in 2019 and 2020:						
INDIVIDUAL PRODUCTS Type of policy sold	2019			2020		
	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Amount of Initial Investment <small>(select applicable range)</small>	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Amount of Initial Investment <small>(select applicable range)</small>
Segregated Funds		NaN	---		NaN	---
Annuities		NaN	---		NaN	---

If applicable, indicate the types of insurance products you sold in Ontario in 2019 and 2020:						
INDIVIDUAL PRODUCT Type of policy sold	2019			2020		
	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Average Monthly Benefit <small>(select applicable range)</small>	Number of policies sold	Percentage % <small>(This column will automatically populate)</small>	Average Monthly Benefit <small>(select applicable range)</small>
Long-Term Care		NaN	---		NaN	---
Disability		NaN	---		NaN	---
Accident & Sickness		NaN	---		NaN	---

If applicable, indicate the types of insurance products you sold in Ontario in 2019 and 2020:			
GROUP PRODUCTS			
2019		2020	
	Number of Policies		Number of Policies
Number of Participants less than 10		Number of Participants less than 10	
Number of Participants 10 to 50		Number of Participants 10 to 50	
Number of Participants 51 to 100		Number of Participants 51 to 100	
Number of Participants 100+		Number of Participants 100+	
Total	0		0

17. Do you currently have any outstanding debt/charge back/commission deficit at a MGA(s), AGA(s) or insurance company? NO YES

If yes, please specify which MGA, AGA or insurance company and how much:

AMOUNT: MGA/AGA/Insurance Company Name:

SECTION 4: MORTGAGE ACTIVITY

Complete ONLY if you do not have a mortgage broker/agent licence

18. What type of mortgage product(s) do you refer to mortgage agents/brokers?

Syndicated mortgage investments (SMIs) Private lending
 Borrowing products Not applicable

19. Do you receive a fee for referring clients to a mortgage agent/broker? NO YES

20. If applicable, estimate the total amount of referral fees received in 2020:

\$1 - \$4,999
 \$5,000 - \$9,999
 \$10,000 - \$14,999
 \$15,000 or higher

SECTION 5: PRIVACY

21. Are there policies and procedures that you follow to protect the personal information of clients and ensure compliance with the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*?

If yes, briefly describe them. How often are they reviewed to ensure that they are up to date?

22. What security safeguards do you have in place to protect a client's personal information?

SECTION 6: FINTRAC

<p>23. Have you received training on Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC) requirements for life insurance agents?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>
<p>If yes, when was it?</p>	<input type="text"/>
<p>24. Do you have access to policies and procedures to ensure compliance with FINTRAC requirements?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>
<p>If yes, when did you last review them?</p>	<input type="text"/>
<p>25. Do the policies and procedures include an assessment and documentation of the risks of money laundering and terrorist activity financing in your business?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>
<p>26. Do the policies and procedures include reporting deadlines to FINTRAC in relation to: suspicious transactions, terrorist property, and large cash transactions?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>
<p>If yes, what are the reporting deadlines?</p>	<input type="text"/>
<p>27. Please provide the name and title for the person responsible for managing compliance with FINTRAC?</p>	<input type="text"/>

SECTION 7: CHANGES SINCE LAST LICENSING RENEWAL APPLICATION

<p>28. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever had a licence or registration to deal with the public refused, revoked, suspended or cancelled or subject to any restrictions or conditions?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>
<p>29. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever been successfully sued or has a complaint ever been made against you to a regulatory body in any province, territory, state, or country that was or is, based in whole or in part, on fraud, theft, deceit, misrepresentation, forgery, or similar conduct; or based in whole or in part, on professional negligence or misconduct (including claims paid by your errors and omissions insurance carrier or bonding company)?</p>	<input type="text" value="--"/> <input type="button" value="v"/>

30. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever been subject to discipline or are you currently the subject of an investigation by a regulatory authority in this jurisdiction or elsewhere?	---
31. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever been declared bankrupt or made a voluntary assignment in bankruptcy or are you currently an undischarged bankrupt?	---
32. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever been an officer or director or a controlling shareholder in a corporation or partnership that made a voluntary assignment in bankruptcy or is currently an undischarged bankrupt?	---
33. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, are you currently a defendant in any civil proceeding or are there any unsatisfied judgements or garnishment imposed by a civil court, in Canada or elsewhere, against you personally or against a business in which you have an interest of at least ten percent?	---
34. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever applied for a surety bond, fidelity bond or errors and omissions insurance and been refused or have you ever had a surety bond or fidelity bond revoked or errors and omissions insurance cancelled?	---
35. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever been convicted or charged, are you currently charged with any offence under any law of any province, territory, state or country, or are you currently the subject of any charges?	---
36. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, has any partnership or company of which you are or were at the time of such an event a partner, officer, director or shareholder, ever pleaded guilty or been found guilty, or is any such partnership or company currently the subject of a charge or indictment, under any law of any province, state or country for contraventions, offences or other conduct relating to the business of insurance, selling of policies or any other activity related to insurance?	---
37. SINCE YOUR LAST LICENSING RENEWAL, have you ever had an employment or business relationship or association with a volunteer organization terminated for breach of confidentiality, breach of trust, fraud, misappropriation of funds, theft, forgery, sexual harassment, or physical assault?	---

SECTION 8: DOCUMENTS TO CONFIRM

I confirm that I have attached the following documents with this Questionnaire:

<input type="checkbox"/>	Evidence of my current Errors & Omissions (E&O) insurance coverage.
<input type="checkbox"/>	Certificates confirming I have completed at least 30 hours of Continuing Education relevant to Life and Health Insurance during the previous licensing renewal period (i.e. the two years before my last licence renewal). Please complete Appendix A and provide copies of certificates.
<input type="checkbox"/>	If you have reported 0 sales in question #15, please provide confirmation of 0 sales from a third-party i.e. sales report/letter from MGA, insurers, etc.

ATTESTATION

I am aware it is an offence to make a false statement to the Chief Executive Officer under the *Insurance Act* (the Act). I confirm that the responses I am providing to this Questionnaire are true to the best of my knowledge and represent the practices of my business activity conducted from January 1, 2019 to December 31, 2020.



Signature of the Life Insurance Agent



Date (MM/DD/YYYY)

This is a request of the Chief Executive Officer pursuant to subsection 442.3(1) of the Act. You are required to give the Chief Executive Officer full information and provide records about activities related to the business of a person who holds a life insurance agent licence, and activities related to the mortgage industry.

Pursuant to subsection 442.3(3), you are required to answer promptly, explicitly and completely when completing the Questionnaire and submit your responses and supporting documents by e-mail to your assigned Senior Compliance Officer within the time period specified. Additionally, providing false, misleading or incomplete information to FSRA is an offence under section 447(2)(a) of the Act.

ANNEXE « C » : Résumé des examens du programme pilote 1

Groupe d'examen du programme pilote 1	
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre le 8 juin 2019 et le 31 décembre 2020	100
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration exclus du groupe d'examen	52
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration devant un agent de la discipline réglementaire (ADR) 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration devant l'Unité de services juridiques et d'application de la loi 	33
<ul style="list-style-type: none"> • Permis de l'agent expiré avant le 31 décembre 2020 	13
<ul style="list-style-type: none"> • Personne sans permis 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Nouveau permis (non parrainé par l'assureur, aucune vente) 	1
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	48
<ul style="list-style-type: none"> • Agent faisant l'objet de multiples Formulaires pour la déclaration 	2

Nombre total d'agents faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	45
---	-----------

Dossiers clients des agents examinés

Nombre total de dossiers des agents examinés	153
---	------------

• Assurance-vie	108
-----------------	-----

• Invalidité et maladies graves	5
---------------------------------	---

• Assurance collective	10
------------------------	----

• Fonds distincts	30
-------------------	----

Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances recensées</i>	44
--	-----------

• Crédits de formation continue (FC)	5
--------------------------------------	---

• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	5
--	---

• Assurance responsabilité civile professionnelle	1
---	---

• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
--	---

• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	3
--	---

• Divulgence de l'agent (relation avec les assureurs)	14
• Divulgence de l'agent (conflit d'intérêts)	13
• Fausses déclarations au client	0
• Aucune réponse de l'agent	3
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	218
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	15
• Analyse des besoins en assurance	59
• Évaluation des risques (patrimoine)	10
• Divulgence de l'agent (rémunération)	31
• Illustrations des polices	16
• Lettre de raisons	30
• Notes contemporaines	48
• Formulaires signés d'avance	0

• CANAFE	8
• LPRPDE	1
Décisions relatives aux examens des agents	
Retrait de l'examen	7
• Permis de l'agent expiré après la signification de l'avis d'inspection	2
• Agent non parrainé par l'assureur, sans vente ni dossier client	3
• Formulaire pour la déclaration transféré à l'ADR après la signification de l'avis d'inspection	1
• Agent décédé après la signification de l'avis d'inspection	1
Suspension de l'examen – Remise du permis	2
Permis de l'agent remis volontairement et accepté sans condition	1
Permis de l'agent remis volontairement et accepté avec conditions (remise à vie)	1
Lettre de clôture : Aucune contravention à la Loi sur les assurances et aucun problème relatif aux pratiques commerciales	12

Lettre de clôture : Problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	14
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	107
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins financiers (patrimoine) 	15
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins en assurance 	36
<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des risques (patrimoine) 	0
<ul style="list-style-type: none"> • Divulgence de l'agent (rémunération) 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Illustrations des polices 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Lettre de raisons 	7
<ul style="list-style-type: none"> • Notes contemporaines 	33
<ul style="list-style-type: none"> • Formulaires signés d'avance 	0
<ul style="list-style-type: none"> • CANAFE 	3
<ul style="list-style-type: none"> • LPRPDE 	0
Lettre de clôture : Avertissement relatif à des contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i>; problèmes recensés relatifs aux pratiques commerciales	5

Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> recensées	26
• Crédits de formation continue (FC)	0
• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	0
• Assurance responsabilité civile professionnelle	0
• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	1
• Divulgarion de l'agent (relation avec les assureurs)	13
• Divulgarion de l'agent (conflit d'intérêts)	12
• Fausses déclarations au client	0
• Aucune réponse de l'agent	0
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	59
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	0
• Analyse des besoins en assurance	13

• Évaluation des risques (patrimoine)	5
• Divulgence de l'agent (rémunération)	13
• Illustrations des polices	7
• Lettre de raisons	11
• Notes contemporaines	6
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	3
• LPRPDE	1
Lettre de clôture : Contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> transférées à l'ADR; problèmes recensés relatifs aux pratiques commerciales	5
Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> recensées	15
• Crédits de formation continue (FC)	5
• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	5
• Assurance responsabilité civile professionnelle	1

• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	2
• Divulgence de l'agent (relation avec les assureurs)	1
• Divulgence de l'agent (conflit d'intérêts)	1
• Fausses déclarations au client	0
• Aucune réponse de l'agent	0
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	52
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	0
• Analyse des besoins en assurance	10
• Évaluation des risques (patrimoine)	5
• Divulgence de l'agent (rémunération)	8
• Illustrations des polices	6
• Lettre de raisons	12

• Notes contemporaines	9
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	2
• LPRPDE	0
Décisions de l'ADR au 1^{er} février 2022	5
• En cours d'examen	3
• Lettre d'avertissement	1
• Remise volontaire	1

ANNEXE « D » : Résumé des examens du programme pilote 2

Groupe d'examen du programme pilote 2	
Nombre total d'agents qui ont reçu une lettre d'avertissement en raison d'une plainte d'un consommateur entre le 8 juin 2019 et le 15 mai 2021	17
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration entre le 1^{er} janvier 2021 et le 15 mai 2021	19
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration exclus du groupe d'examen	11
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration devant un agent de la discipline réglementaire (ADR) 	0
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration devant l'Unité de services juridiques et d'application de la loi 	11
Nombre total de cas faisant l'objet d'un Formulaire pour la déclaration inclus dans le groupe d'examen	8
Nombre total d'agents inclus dans le groupe d'examen	25
Nombre total de dossiers clients des agents examinés	
Nombre total de dossiers des agents examinés	87

• Assurance-vie	67
• Invalidité et maladies graves	0
• Assurance collective	0
• Fonds distincts	20
Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances recensées</i>	61
• Crédits de formation continue (FC)	4
• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	2
• Assurance responsabilité civile professionnelle	0
• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	0
• Divulgence de l'agent (relation avec les assureurs)	30
• Divulgence de l'agent (conflit d'intérêts)	25
• Fausses déclarations au client	0

• Aucune réponse de l'agent	0
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	116
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	10
• Analyse des besoins en assurance	24
• Évaluation des risques (patrimoine)	3
• Divulgence de l'agent (rémunération)	11
• Illustrations des polices	11
• Lettre de raisons	23
• Notes contemporaines	31
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	2
• LPRPDE	1

Décisions relatives aux examens des agents

Retrait de l'examen	3
<ul style="list-style-type: none"> • Permis de l'agent expiré après la signification de l'avis d'inspection 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Agent non parrainé par l'assureur, sans vente ni dossier client 	2
Suspension de l'examen – Remise du permis	1
<ul style="list-style-type: none"> • Permis de l'agent remis volontairement et accepté sans conditions 	1
Lettre de clôture : Aucune contravention à <i>la Loi sur les assurances</i> et aucun problème relatif aux pratiques commerciales	9
Lettre de clôture : Problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensées	5
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensées	28
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins financiers (patrimoine) 	0
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins en assurance 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des risques (patrimoine) 	0

• Divulgence de l'agent (rémunération)	0
• Illustrations des polices	5
• Lettre de raisons	1
• Notes contemporaines	11
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	0
• LPRPDE	1
Lettre de clôture : Avertissement relatif à des contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i>; problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensées	2
Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> recensées	4
• Crédits de formation continue (FC)	0
• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	0
• Assurance responsabilité civile professionnelle	0

• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	0
• Divulgence de l'agent (relation avec les assureurs)	4
• Divulgence de l'agent (conflit d'intérêts)	0
• Fausses déclarations au client	0
• Aucune réponse de l'agent	0
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensées	23
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	0
• Analyse des besoins en assurance	8
• Évaluation des risques (patrimoine)	0
• Divulgence de l'agent (rémunération)	0
• Illustrations des polices	0
• Lettre de raisons	8

• Notes contemporaines	6
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	1
• LPRPDE	0
Lettre de clôture : Contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> transférées à l'ADR; problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	5
Nombre total de contraventions à la <i>Loi sur les assurances</i> recensées	46
• Crédits de formation continue (FC)	3
• Fausses déclarations de crédits de FC à l'ARSF	2
• Assurance responsabilité civile professionnelle	0
• Fausse déclaration de l'assurance responsabilité civile professionnelle à l'ARSF	0
• Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV)	0
• Divulgence de l'agent (relation avec les assureurs)	21
• Divulgence de l'agent (conflit d'intérêts)	20

• Fausses déclarations au client	0
• Aucune réponse de l'agent	0
Nombre total de problèmes relatifs aux pratiques commerciales recensés	65
• Analyse des besoins financiers (patrimoine)	10
• Analyse des besoins en assurance	6
• Évaluation des risques (patrimoine)	3
• Divulgence de l'agent (rémunération)	11
• Illustrations des polices	6
• Lettre de raisons	14
• Notes contemporaines	14
• Formulaires signés d'avance	0
• CANAFE	1
• LPRPDE	0

Décisions de l'ADR au 1^{er} février 2022

0

- En cours d'examen

5