



Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS – Rapport d'observations consolidées

28 Septembre 2022

Table des matières

Résumé.....	2
Contexte.....	5
Objectif.....	7
Approche et portée de l'examen	7
Observations détaillées.....	10
1. La croissance rapide des SGAVAS, avec une augmentation considérable des agents et des personnes nouvellement embauchées	11
2. La vente de produits relativement complexes par de nombreux agents nouvellement agréés	15
3. La formation des agents	19
4. Le manque de surveillance des agents	23
Conclusion et prochaines étapes	26
Annexe 1.....	30

Résumé

Acheter une assurance individuelle est une décision et un engagement financier important à long terme. Il convient de permettre aux consommateurs d'établir une relation de confiance avec leurs agents.^[1] Leurs agents doivent à leur tour les conseiller sur les produits qui répondent le mieux en fonction de leurs besoins d'assurance et de leurs objectifs financiers.

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) poursuit sa collaboration au nom de toutes les parties prenantes, notamment les consommateurs, afin de garantir la sécurité financière, l'équité et le choix pour tous. Entre décembre 2021 et juin 2022, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a dirigé et coordonné l'examen coopératif conjoint du CCRRA des activités d'assurance vie et maladie individuelles de trois sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé^[2] qui semblaient avoir un modèle d'affaires similaire.

Ces SGAVAS utilisent une formule de recrutement à volets (également appelée de commercialisation à paliers multiples, de commercialisation en réseau, modèle axé sur le recrutement ou modèle à paliers). Elles se concentrent sur le recrutement et encouragent activement leurs agents à recruter de nouvelles personnes. Les agents sont rémunérés non seulement pour leurs propres ventes d'assurance, mais aussi pour celles réalisées par les personnes que les agents recrutent, etc. De ce fait, les SGAVAS paient plusieurs catégories d'agents pour une seule vente d'assurance.

Ce modèle de gestion du recrutement par paliers ne semble pas être une pratique standard en matière d'assurance vie et maladie dans les SGAVAS. En règle générale, les agents sont rémunérés en fonction de leurs propres ventes d'assurance. En vertu de ce modèle, les « agents en amont »^[3] peuvent être payés sans avoir de lien direct avec le consommateur.

L'examen thématique 2021-2022 consacré aux SGAVAS (l'examen) devait déterminer si des mécanismes étaient établis par ces SGAVAS pour garantir un traitement équitable des consommateurs.^[4] L'examen de ces SGAVAS a permis également d'étudier l'implication des assureurs et les pratiques potentielles de leurs agents contractuels. Cet examen a permis d'identifier des risques potentiels pour la conduite du marché et les consommateurs.

Voici, brièvement, les principales observations tirées de l'examen de ces trois SGAVAS sélectionnées :

- Ces trois SGAVAS appliquent un modèle de gestion du recrutement par paliers et connaissent une croissance rapide en embauchant des personnes qui ne sont pas encore titulaires de permis (personnes nouvellement embauchées).^[5]
- Les agents sont rémunérés pour les ventes d'assurance qu'ils réalisent, mais aussi souvent pour les ventes réalisées par d'autres agents appartenant au même réseau et subordonnés à l'agent en question.
- Les agents perçoivent une rémunération en fonction du palier ou du niveau auquel ils se trouvent : les agents peuvent passer à un nouveau palier lorsqu'ils vendent davantage, recrutent davantage et/ou que les personnes qu'ils recrutent directement ou indirectement agissent de la même manière.
- Toutes les SGAVAS affichaient une forte proportion d'agents nouvellement parrainés^[6] ayant moins de deux ans d'expérience comme agents agréés.
- Une SGAVAS effectuait une sélection minimale des personnes nouvellement embauchées, consistant principalement à recueillir des renseignements personnels et des informations sur leur admissibilité au travail.
- Ces SGAVAS, qui comptent de nombreux agents nouvellement agréés, vendent des produits relativement complexes.
- Une proportion importante du revenu brut en assurance vie et maladie de la plupart des SGAVAS provenait de la vente de produits d'assurance vie permanente, principalement des produits d'assurance vie universelle.
- La plus grande partie du revenu brut en assurance vie et maladie pendant la période d'examen provenait des ventes réalisées auprès de quelques assureurs particuliers.
- Une grande partie des ventes d'une SGAVAS a été réalisée par le biais d'une stratégie appelée régime de retraite assuré^[7]. Par l'intermédiaire du régime de retraite assuré, les consommateurs sont invités à placer plus d'argent dans une police d'assurance vie universelle que le coût de l'assurance, afin d'épargner et/ou d'investir de l'argent dans le contrat.

- La plus grande partie du revenu brut d'une SGAVAS provenant de l'assurance vie et maladie pendant la période d'examen provenait d'un seul assureur.
- Des inquiétudes existent quant à la formation et au suivi des agents.
- Diverses tâches liées à l'activité d'agent sont déléguées par les assureurs aux SGAVAS, mais les SGAVAS ne rendent que très peu compte de l'exécution de ces tâches aux assureurs.
- Le mécanisme de surveillance des SGAVAS repose également sur la délégation de ces tâches à leurs agents.
- Les politiques et procédures écrites existent, mais leur adoption ou leur efficacité opérationnelle dans la pratique n'est pas toujours confirmée ou démontrée.
- Le matériel de formation obligatoire peut ne pas être conforme aux obligations réglementaires et/ou aux principes du traitement équitable des clients.^[8]
- Aucune évaluation des risques n'a été effectuée par les SGAVAS pour sélectionner les agents à des fins d'examen proactif.
- Aucun examen proactif formel des agents n'a été effectué par les SGAVAS.

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), en collaboration avec le CCRRA, s'attend à ce que les résultats de cet examen permettent à l'industrie d'atteindre les principes du traitement équitable des clients et de la protection des consommateurs.

Au cours de la période 2022-2023, les membres du CCRRA analyseront une variété d'outils réglementaires pour répondre à ces préoccupations et protéger les consommateurs. Cela inclut, entre autres, l'amélioration du cadre réglementaire et de l'approche de supervision, la réalisation d'examen des assureurs et des agents, et le recours à des options d'application le cas échéant.

Contexte

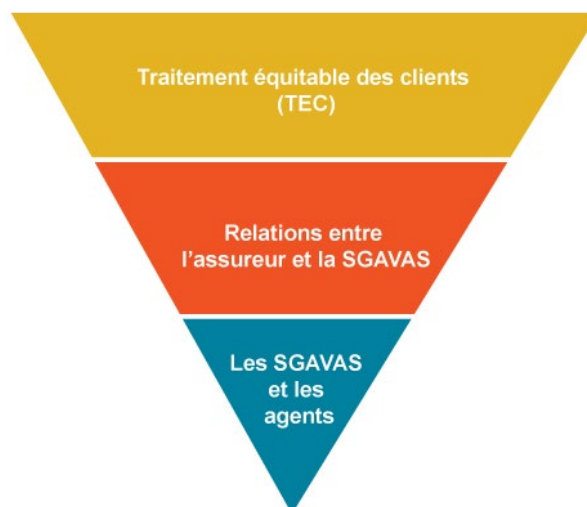
Au cours de la période 2017-2021, le CCRRA a mené des examens conjoints d'assureurs pour examiner le traitement équitable des clients et des examens individuels du traitement équitable des clients d'assureurs dans les territoires des membres du CCRRA à partir notamment des principes du traitement équitable des clients^[9]. Ces examens ont révélé des observations clés, dont certaines concernaient la surveillance par les assureurs des intermédiaires (dont font partie les SGAVAS) sur des sujets tels que la formation et les incitatifs.

Au cours des années 2020 et 2021, le CCRRA a mené un examen thématique afin d'étudier la surveillance des intermédiaires par les assureurs, notamment les SGAVAS.^[10]

Cet examen thématique sur les relations entre les assureurs et les SGAVAS (l'examen thématique) constituait une extension des examens coopératifs conjoints du TEC. Il a mis l'accent sur le réseau des SGAVAS, qui est le réseau de distribution le plus couramment utilisé pour les assurances vie et maladie individuelles.

Au terme de l'examen thématique, et en appliquant une approche fondée sur le risque, l'ARSF a continué à évaluer les éléments de preuve réunis :

- Données relatives aux plaintes^[11]
- Formulaires de rapport de l'agent d'assurance-vie (FRAAV)^[12]
- Discussions avec les assureurs et les parties prenantes du secteur
- Résultats d'autres examens et révisions de l'ARSF



- Les observations ont indiqué un risque potentiel dû à des lacunes en matière de surveillance et de supervision dans le cadre d'un modèle de gestion du recrutement par paliers.

Partant de ces observations, l'ARSF a conçu et proposé au CCRRA d'examiner directement certaines SGAVAS qui semblaient adopter un modèle de gestion du recrutement par paliers. Le CCRRA a approuvé la proposition de l'ARSF en juin 2021 et six territoires ont accepté de participer à l'examen conjoint mené par le CCRRA.^[13]

De décembre 2021 à juin 2022, l'ARSF, l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec et la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) du Nouveau-Brunswick ont effectué l'examen conjoint en ligne et ^[14]conformément au Cadre de surveillance conjointe du CCRRA.^[15] L'ARSF a assumé le rôle de principal organisme de réglementation pour la coordination et la conduite de l'examen complet des trois SGAVAS. L'AMF et la FCNB ont participé activement.

Les membres participants ont effectué l'examen selon les lois respectives de leur territoire :

- Loi sur les assurances L.R.O. 1990, CHAPITRE I.8
- LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS chapitre D-9.2
- Loi sur les assurances du Nouveau-Brunswick article 373(3)

et a tenu compte des principes du TEC et des meilleures pratiques de l'industrie.

L'examen s'est concentré sur le risque potentiel de comportement sur le marché associé aux SGAVAS opérant dans plusieurs territoires et utilisant un modèle de gestion du recrutement à plusieurs paliers. Ce modèle de gestion encourage, rémunère et promeut généralement les agents en fonction du recrutement d'autres personnes et des affaires qu'ils apportent. Dans le cadre de ce modèle, les agents peuvent être rémunérés pour leurs propres ventes d'assurance, ainsi que pour celles d'autres agents du même réseau.

Les organismes de réglementation savent que ce modèle de gestion du recrutement par paliers ne semble pas être une pratique standard en matière d'assurance vie et maladie dans les

SGAVAS. Pourtant, le modèle a soulevé des préoccupations éventuelles en matière de protection des consommateurs qui ont nécessité une évaluation et un examen plus approfondis.

Objectif

Le présent examen avait pour objectif d'évaluer les pratiques de gestion des SGAVAS sélectionnés et de mieux comprendre les activités liées aux agents qui leur sont déléguées par contrat.

L'examen aidera à :

- Informer, à instruire l'industrie et à fixer les attentes par la diffusion d'observations clés;
- Examiner les possibilités en matière d'orientations, de règles et d'autres outils réglementaires concernant la surveillance des intermédiaires, notamment les SGAVAS;
- Améliorer le comportement des membres de l'industrie sur le marché, notamment en ce qui concerne la qualité du service, grâce à une supervision active.

Le but de l'examen consiste à renforcer la chaîne des intermédiaires et à s'assurer que des mécanismes de surveillance sont bien en place pour dissuader les agents de s'engager dans des activités qui pourraient raisonnablement causer un préjudice aux consommateurs.

Approche et portée de l'examen

Trois SGAVAS appliquant un modèle de gestion du recrutement par paliers ont été sélectionnées pour cet examen. Les SGAVAS retenues présentaient des différences de taille, de complexité, de ressources et de bien d'autres facteurs. Ce ne sont pas tous les territoires qui possèdent une catégorie de permis spécifique pour les SGAVAS. En Ontario, notamment, les SGAVAS sont généralement obligées de se procurer un permis d'agent d'assurance-vie et/ou d'agence de société ou de partenariat pour distribuer des produits d'assurance, même si elles font appel à leurs agents contractuels pour effectuer les ventes. Les organismes de réglementation sont conscients que tous les SGAVAS n'utilisent pas ce type de modèle de gestion.

L'examen s'est concentré sur quatre aspects essentiels :

1. Comprendre la SGAVAS : L'examen a d'abord porté sur la structure globale de la SGAVAS, ses secteurs d'activité, ses opérations et sa structure d'indemnisation de haut niveau. Ceci a permis d'avoir une vue d'ensemble de la composition de la SGAVAS, de ses rôles et fonctions, et de ses pratiques générales.

Des éléments d'information ont été recueillis et examinés ici, notamment :

- Aperçu de la structure de la société
- Aperçu du modèle de gestion et de la stratégie de vente
- Nombre d'agents dans chaque territoire
- Nombre d'agents parrainés en Ontario
- Nombre de personnes nouvellement embauchées au Canada et en Ontario

2. Recrutement, sélection et intégration des candidats et des agents : Ensuite, les pratiques liées au recrutement, à la sélection et à l'intégration ont été examinées. Cela a offert une vue d'ensemble des processus actuels de la SGAVAS et des facteurs pris en compte avant d'engager une personne.

Des éléments d'information ont été recueillis et examinés ici, notamment :

- Répertoire de tous les assureurs avec lesquels les SGAVAS sont liés par contrat
- Répertoire de tous les produits d'assurance vie et maladie offerts
- Proportion du revenu brut total pour chaque catégorie d'affaires
- Proportion du revenu brut en assurance vie et maladie dans chaque territoire
- Proportion du revenu brut en assurance vie et maladie dans chaque catégorie de produits

- Proportion du revenu brut en assurance vie et maladie pour chaque assureur

3. Formation des candidats et des agents : Troisièmement, les pratiques liées à la formation des personnes nouvellement embauchées et des agents. Cela a permis de dégager un aperçu des processus actuels des SGAVAS et de la manière dont elles soutiennent et dispensent la formation.

Des éléments d'information ont été recueillis et examinés ici, notamment :

- Ententes entre assureurs et SGAVAS
- Politiques et procédures documentées en matière de formation des agents
- Aperçu de la manière dont les SGAVAS forment leurs agents
- Répertoires des personnes et des départements supervisant formellement la fonction de formation
- Répertoire de toutes les formations dispensées aux agents et du matériel pertinent, notamment :
 - Formation obligatoire
 - Formation optionnelle
 - Formations initiale et récurrente

4. Contrôle et de surveillance des agents : Dernièrement, les pratiques liées au contrôle et à la surveillance des agents ont été étudiées. Cela a permis de dégager un aperçu des processus actuels des SGAVAS et de la manière dont elles contrôlent et surveillent leurs agents.

Des éléments d'information ont été recueillis et examinés ici, notamment :

- Ententes entre assureurs et SGAVAS
- Politiques et procédures documentées en matière de surveillance des agents

- Aperçu de la manière dont les SGAVAS contrôlent et surveillent leurs agents
- Répertoire des personnes/départements supervisant formellement l'ensemble de la fonction de surveillance.
- Nombre d'examens d'agents effectués par les SGAVAS
- Nombre d'examens d'agents effectués par les assureurs sous contrat

Un questionnaire a été envoyé aux SGAVAS examinées dans le but d'obtenir les informations au sujet mentionné plus haut et dont la référence se trouve ci-après : [Questionnaire d'examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS](#).

Observations détaillées^[16]

L'examen a permis de dégager quatre grands domaines de préoccupation :

1. La croissance rapide des SGAVAS, avec une augmentation considérable des agents et des personnes nouvellement embauchées
2. La vente de produits relativement complexes par de nombreux agents nouvellement agréés
3. La formation des agents
4. Le manque de surveillance des agents

1. La croissance rapide des SGAVAS, avec une augmentation considérable des agents et des personnes nouvellement embauchées

Observations principales

- Croissance rapide du nombre d'agents à travers le Canada et en Ontario
- Un grand nombre d'agents nouvellement parrainés en Ontario ayant moins de deux ans d'expérience en tant qu'agents titulaires de permis
- Un grand nombre de personnes sont embauchées pour devenir des agents agréés dans tout le Canada et en Ontario

L'examen a permis de rassembler des informations sur le nombre d'agents et de personnes nouvellement embauchées dans tout le Canada. Ceci a permis d'évaluer la taille et le taux de croissance de chaque SGAVAS. Les SGAVAS examinées présentaient un éventail de tailles et de stades de maturité différents.

Croissance des agents au Canada

L'examen a permis de constater que les trois SGAVAS ont connu une croissance continue au Canada entre 2018 et 2021. En 2021, les trois SGAVAS prises ensemble comptaient environ 27 000 agents.

Les SGAVAS examinées ont augmenté le nombre de leurs agents au Canada au cours des dernières années. Entre 2020 et 2021, ces SGAVAS ont augmenté le nombre de leurs agents d'environ 40 %. Globalement, les SGAVAS ont connu une croissance considérable du nombre d'agents, à savoir entre 67 % et 160 % au Canada, de 2018 à 2021.

Les SGAVAS examinées possédaient des structures d'indemnisation à plusieurs paliers. Celles-ci intégraient des éléments tels que le recrutement et les ventes d'assurance par les agents et leurs « agents en aval ».^[17] Chaque SGAVAS avait son propre barème d'indemnisation, notamment :

- Directives de promotion, indiquant les différents pourcentages d'indemnisation en fonction du niveau des agents
- Exigences pour passer aux niveaux supérieurs

Selon ce modèle, l'examen a permis de constater que certains des meilleurs agents d'une SGAVAS (en fonction des revenus bruts générés par l'assurance vie et maladie entre 2018 et 2021) ont vendu zéro à relativement peu de polices.

Croissance des agents en Ontario

L'examen a permis de constater que les trois SGAVAS ont connu une croissance continue en Ontario entre 2018 et 2021. En 2021, les trois SGAVAS prises ensemble comptaient environ 11 000 agents.

Les SGAVAS examinées ont augmenté le nombre de leurs agents en Ontario au cours des dernières années. Entre 2020 et 2021, ces SGAVAS ont augmenté le nombre de leurs agents d'environ 50 % à 70 %. Globalement, les SGAVAS ont connu une croissance considérable du nombre d'agents, à savoir entre 55 % et 191 % en Ontario, de 2018 à 2021.

Croissance des agents parrainés en Ontario

En Ontario, les agents doivent être parrainés par une compagnie d'assurance pendant leurs deux premières années de pratique en tant que titulaire de permis. Chez deux des SGAVAS examinées, les agents parrainés constituaient une part importante de tous les agents titulaires de permis (environ 45 % en 2021). En outre, l'examen a permis de constater que tous les agents nouvellement agréés de ces deux SGAVAS étaient parrainés par un seul assureur.

Croissance des personnes nouvellement embauchées

Les personnes nouvellement embauchées sont généralement des individus non titulaires de permis qui se préparent à devenir des agents agréés. Dans le cadre d'un modèle de gestion du recrutement par paliers, l'une de leurs fonctions semblait consister à amener des clients potentiels aux SGAVAS. L'examen a révélé par ailleurs que la plupart des SGAVAS recommandaient aux personnes nouvellement embauchées de participer à des réunions de vente avec d'autres agents.

En plus de l'augmentation du nombre d'agents dans chaque SGAVAS, l'examen a démontré un nombre important de personnes nouvellement embauchées à l'échelle du Canada. En 2021, les trois SGAVAS prises ensemble comptaient environ 66 000 personnes nouvellement embauchées au Canada. L'examen a établi que les processus de sélection des personnes nouvellement embauchées par les SGAVAS n'était pas approfondi. Par exemple, une SGAVAS recueillait essentiellement des renseignements personnels et vérifiait l'admissibilité au travail. Aucun entretien formel à proprement parler n'a été entrepris.

L'examen a révélé que le nombre de personnes nouvellement embauchées par les SGAVAS était beaucoup plus élevé que le nombre total d'agents sous contrat avec les SGAVAS au Canada (environ 1,25 fois à 2,70 fois) et en Ontario.

La méthode la plus utilisée par les trois SGAVAS semble être le recrutement de personne à personne. Il ressort de cet examen que dans la plupart des SGAVAS, les agents sont fortement encouragés à recruter des clients après une vente. Selon une SGAVAS, « l'élaboration d'une liste de clients potentiels devrait être la priorité absolue pour un nouvel agent ». Il est également recommandé que « cette liste de clients potentiels comprenne un minimum de 100 noms pour commencer et continuer à croître. »

Les personnes nouvellement embauchées ont été encouragées à sensibiliser leur famille et leurs amis à l'achat de produits d'assurance-vie et à assister aux réunions d'affaires pour rejoindre la SGAVAS. Une SGAVAS a recommandé de préparer la liste de clients potentiels, de réserver des présentations de formation et de procéder à des appels en présence de leur formateur. Une autre SGAVAS a recommandé de se connecter avec plusieurs personnes chaque jour et de fixer plusieurs rendez-vous par semaine.

Dans toutes les SGAVAS examinées, les personnes étaient fortement encouragées à recruter, où :

- Les agents peuvent recevoir une compensation monétaire directe. Ils peuvent également recevoir des récompenses non monétaires, comme des points pour une promotion.
- Les personnes nouvellement embauchées peuvent recevoir des récompenses non monétaires telles que des crédits pour une future promotion. En outre, ils peuvent recevoir une compensation monétaire, comme des primes, après avoir obtenu leur permis d'agent.

Conditions d'obtention du permis

Il est interdit à toute personne, société ou corporation d'agir en tant qu'agent à moins d'être titulaire du permis prévu par le présent règlement.

***Règl. de l'Ont. 347/04
paragraphe 2(1)***

La Loi sur les assurances de l'Ontario stipule que les personnes non autorisées ne peuvent pas agir en tant qu'agents autorisés. Bien que les personnes nouvellement embauchées étaient encouragées à assister aux réunions de vente avec les agents et à amener des clients potentiels aux SGAVAS, celles-ci affirmaient que le recrutement seul ne génère aucun revenu et une personne doit être titulaire de permis pour vendre des assurances.

En guise de conclusion, l'examen a permis de constater une croissance importante et rapide des agents au Canada et en Ontario. En outre, il a découvert un nombre important d'agents et de personnes nouvellement embauchées parrainés dans les trois SGAVAS. Les agents sont vivement encouragés à recruter et à développer leurs activités, tout en étant responsables de la supervision de leurs agents en aval. Il est toutefois possible que les SGAVAS ne disposent pas des ressources nécessaires pour superviser leurs agents en proportion de cette rapide croissance.

Des mécanismes de contrôle sont prévus pour identifier et traiter tout écart par rapport aux stratégies, politiques et procédures de l'organisation, tout conflit d'intérêt ou toute autre situation susceptible d'interférer avec le traitement équitable des clients.

Le recrutement est l'occasion de prendre des mesures appropriées pour s'assurer que les employés et les représentants répondent à des normes élevées d'éthique et d'intégrité.

***Directives du TEC, paragraphe 6.1.
Gouvernance et culture d'entreprise***

Faute d'établir une infrastructure de conformité indépendante et proportionnée, l'augmentation rapide pourrait présenter des défis et des risques potentiels en matière de surveillance des agents. Les difficultés identifiées englobent la formation suffisante et la surveillance régulière des agents. Ces points sont détaillés dans les sections 3 et 4 ci-dessous.

Il est essentiel, pour parvenir aux résultats escomptés par le TEC, de procéder à une sélection et à une évaluation de l'aptitude des personnes nouvellement embauchées et de mettre en place une infrastructure de surveillance appropriée.

2. La vente de produits relativement complexes par de nombreux agents nouvellement agréés

Observations principales

- Deux SGAVAS ont réalisé la plus grande partie de leur revenu brut en assurance vie et maladie en vendant des produits d'assurance vie permanente, principalement des produits d'assurance vie universelle.
- La vaste majorité du revenu brut en assurance vie et maladie d'une SGAVAS provenait d'un assureur particulier, qui était également son seul assureur parrain.
- Une grande partie des ventes d'une SGAVAS a été réalisée par le biais d'une stratégie appelée régime de retraite assuré.

Revenu brut de l'assurance vie et maladie

L'examen a permis de constater que plus de 90 % du revenu brut canadien des trois SGAVAS en 2021 provenait des affaires d'assurance vie et maladie. Parmi les autres secteurs d'activité figuraient les fonds communs de placement et divers services d'aiguillage.

Revenu brut de l'assurance vie et maladie par produit et assureur au Canada

- Revenu brut par produit :
 - L'examen a obtenu la répartition proportionnelle du revenu brut en assurance vie et maladie par catégorie de produits qui indiquait quels produits ont été distribués par chaque SGAVAS.
 - Une proportion importante du revenu brut en assurance vie et maladie en 2021 provenait de la vente de produits d'assurance vie permanente, principalement des produits d'assurance vie universelle.
- Revenu brut par assureur :
 - L'examen a obtenu la répartition proportionnelle du revenu brut en assurance vie et maladie par assureur qui indiquait avec lesquels chaque SGAVAS a entretenu le plus d'affaires.
 - Pour toute année pendant la période d'examen, il y avait principalement quatre assureurs sous contrat avec lesquels les SGAVAS examinées entretenaient le plus d'affaires.
 - La plus grande partie du revenu brut d'une SGAVAS provenant de l'assurance vie et maladie pendant la période d'examen provenait d'un seul assureur.

Les produits d'assurance vie permanente présentent des avantages pour de nombreux consommateurs et peuvent répondre à leurs besoins financiers. En règle générale, les produits d'assurance vie permanente sont relativement plus complexes que les produits d'assurance vie temporaire. Le coût de la prime est souvent plus élevé que celui des produits d'assurance vie temporaire de même valeur nominale. Plusieurs de ces produits et/ou stratégies complexes sont souvent destinés à répondre aux besoins spécifiques d'un groupe démographique sophistiqué, financièrement à l'abri, et/ou disposant d'une marge de manœuvre supplémentaire pour investir.

Le CCRRA et les OCRA s'attendent à ce que les stratégies de distribution soient adaptées au produit, qu'elles prennent en compte les intérêts des groupes de consommateurs cibles et qu'elles aboutissent à une protection cohérente des consommateurs, indépendamment du modèle de distribution choisi.

***Directives du TEC, paragraphe 6.5.
Stratégies de distribution***

Cette SGAVAS a généré la majorité de son revenu brut en assurance vie et maladie par la vente de produits d'assurance vie universelle.^[18] Elle a déclaré que sa principale stratégie consiste à former ses agents à vendre des polices d'assurance vie universelle surfinancées en utilisant une stratégie fondée sur le régime de retraite assuré. Cette SGAVAS a déclaré également vouloir se concentrer sur le « segment du marché intermédiaire » et que sa principale clientèle se composait de personnes dont les revenus annuels se situaient généralement entre 40 000 et 50 000 dollars et qui sont principalement des immigrants.

Le CCRRA et les OCRA exigent qu'un client reçoive les informations appropriées pour prendre une décision éclairée avant de conclure un contrat. Il convient de fournir des informations suffisantes pour permettre aux clients de comprendre les caractéristiques du produit qu'ils achètent et les aider à comprendre si et comment il peut répondre à leurs besoins.

***Directives du TEC, paragraphe 6.6.
Divulgarion au client***

En guise de conclusion, les agents qui vendent ces produits d'assurance complexes et ces stratégies de retraite doivent posséder des connaissances à leur sujet. Les assureurs et les SGAVAS sont tenus de former les agents pour s'assurer que ces produits/stratégies sont vendus en fonction des circonstances et des besoins spécifiques des consommateurs. Les agents en question doivent faire preuve d'une grande prudence, surtout s'ils vendent

des produits d'assurance complexes à des clients en dehors des dispositions recommandées par les assureurs. Les agents sont tenus de fournir aux consommateurs toutes les informations nécessaires tout au long du processus de vente.

Une surveillance doit également être mise en place pour vérifier que le TEC est une considération primordiale dans la conduite des affaires. Le processus de vente, pour être conforme aux principes de TEC, requiert des contrôles pour garantir l'obtention de résultats appropriés. Par exemple, les évaluations des besoins réalisées devraient être examinées afin de s'assurer que les besoins des consommateurs sont pris en compte et qu'ils correspondent à la cible appropriée pour des produits ou des stratégies spécifiques.

Conjuguée à la croissance rapide des agents et des personnes nouvellement embauchées, la vente de produits relativement complexes par de nombreux agents nouvellement agréés et relativement inexpérimentés risque d'accroître les préjudices subis par les consommateurs. La combinaison des préoccupations liées à la formation et au manque de surveillance des agents, mentionnées ci-dessous, augmente encore le risque.

Délégation des fonctions liées à l'agent

Les SGAVAS examinées se sont vu déléguer certaines fonctions par leurs assureurs contractuels par le biais des accords entre l'assureur et les SGAVAS. Ceux-ci englobent la sélection, la formation et le suivi/supervision des agents. Les SGAVAS se sont vu déléguer des fonctions similaires liées aux agents, sans égard à leur taille, à leur complexité et aux ressources disponibles.

Les trois SGAVAS ont rempli et soumis l'examen annuel de conformité et/ou un examen similaire à leurs assureurs contractuels. L'examen de conformité a permis de confirmer l'existence de politiques et de procédures. En revanche, il n'a pas tenté de vérifier leur adoption ou leur efficacité opérationnelle.

En ce qui concerne la sélection des agents, les activités réalisées par les trois SGAVAS varient. Pourtant, elle semblait plus structurée par rapport à d'autres fonctions déléguées, comme l'utilisation du questionnaire de sélection des agents.

L'examen a fait ressortir des préoccupations concernant la formation et le suivi des agents, lorsque les SGAVAS ont délégué des éléments de ces fonctions à leurs agents.

En vertu de la Loi sur les assurances de l'Ontario, les assureurs sont tenus d'établir et de maintenir un système raisonnablement conçu pour s'assurer que chaque agent agissant en leur nom respecte la Loi sur les assurances, les règlements et les exigences relatives au permis de l'agent. Indépendamment du fait que les fonctions de surveillance aient été déléguées ou non par un assureur à des tiers, les assureurs conservent cette responsabilité réglementaire pour la conformité des agents agissant en leur nom. La délégation de ces fonctions ne libère pas les assureurs de leur responsabilité de veiller à ce que leurs agents soient convenablement formés et contrôlés et à ce que les consommateurs soient traités équitablement.

Les observations relatives aux préoccupations en matière de formation et au manque de surveillance seront examinées plus en détail dans les sections 3 et 4 ci-dessous.

3. La formation des agents

Observations principales

- Délégation supplémentaire de la fonction de formation à leurs agents par toutes les SGAVAS.
- Contrôles ou surveillances inexistantes ou minimales pour obtenir une assurance acceptable de l'achèvement des opérations dans la plupart des SGAVAS.
- Le matériel de formation obligatoire peut ne pas être conforme aux obligations réglementaires et/ou aux principes du traitement équitable des clients.
- Aucun rapport formel sur les progrès ou l'achèvement de la fonction de formation déléguée par les SGAVAS aux assureurs.

Fonction de formation déléguée par les assureurs

Les SGAVAS examinées se sont vu déléguer la formation d'agents par leurs assureurs contractuels par le biais des accords entre l'assureur et les SGAVAS. L'examen a permis de constater :

- La formation obligatoire minimale requise chez deux SGAVAS et la formation obligatoire plus étendue requise chez l'autre.
- Le matériel de formation obligatoire peut ne pas être conforme aux obligations réglementaires et/ou aux principes du traitement équitable des clients et peut encourager l'omission d'informations clés.
- Formation optionnelle disponible, sans aucun contrôle ni aucune surveillance par les SGAVAS pour s'assurer que les agents suivent cette formation.
- Aucun rapport formel sur les progrès ou l'achèvement de la responsabilité déléguée par les SGAVAS aux assureurs.

Fonction de formation déléguée par les SGAVAS

Les SGAVAS examinées semblaient déléguer davantage à leurs agents certains éléments de la fonction de formation. En règle générale, les agents en amont sont tenus de former leurs agents en aval. L'examen a permis de constater :

- L'absence de lignes directrices ou d'attentes détaillées de la part de la grande majorité des SGAVAS sur la manière dont les agents doivent remplir cette fonction.
- Aucune surveillance ou seulement une surveillance minimale des agents en amont pour leur permettre de remplir les fonctions déléguées dans la plupart des SGAVAS.
- Aucun contrôle n'est appliqué pour garantir de manière raisonnable que les agents suivent la formation proposée par la plupart des SGAVAS.

Association avec des prestataires de cours tiers

Tous les agents sont tenus de faire appel à un prestataire de cours agréé pour suivre le programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'assurance-vie. Parmi les SGAVAS examinées, une SGAVAS n'avait pas d'accord formel avec un prestataire de cours, tandis que les deux autres avaient des accords formels avec des prestataires de cours spécifiques. Dans ces cas, les SGAVAS ont recommandé aux personnes nouvellement embauchées de recourir à ce prestataire de cours particulier. Une SGAVAS avait également un accord portant sur une indemnité d'aiguillage avec un prestataire de cours pour le matériel/produits achetés par les personnes nouvellement embauchées et les titulaires de permis. Il est difficile de savoir si ces personnes nouvellement embauchées et ces titulaires de permis sont informées de cet arrangement.

L'obligation pour tous les individus de suivre le programme harmonisé de qualification pour l'obtention d'un permis d'assurance-vie auprès d'un prestataire de cours agréé crée une opportunité commerciale pour les SGAVAS de générer des revenus par le biais du recrutement. Cela risque également de créer un conflit d'intérêts potentiel.

Pour conclure, la nécessité d'une formation adéquate des agents est cruciale pour les raisons suivantes :

- Croissance rapide des agents et des personnes nouvellement embauchées
- Vente de produits relativement complexes
- Utilisation d'une stratégie fondée sur le régime de retraite assuré

Si la formation est déléguée par les assureurs, toutes les parties devraient connaître clairement leurs

Dans le but d'assurer la prestation de conseils de qualité, les assureurs et les intermédiaires établissent des programmes de formation continue leur permettant de maintenir un niveau approprié de connaissances sur

- Leur secteur d'activité;
- Les caractéristiques et les risques des produits et services et les documentations correspondantes; et
- Les exigences légales et réglementaires applicables

Directives du TEC, paragraphe 6.8.
Conseils

rôles afin d'assumer cette responsabilité. Si la fonction est déléguée à des tiers par les SGAVAS, elles doivent également définir clairement les attentes. Toutes les parties doivent comprendre leurs responsabilités, notamment le contrôle de l'exécution des fonctions déléguées.

Les assureurs et les intermédiaires s'engagent à fournir des conseils pertinents, communiqués de manière claire et précise et compréhensible au client. Réduire au minimum le risque de ventes inappropriées est un objectif prioritaire. Les clients sont informés de l'existence ou non d'un conseil, indépendamment du modèle de distribution ou du support utilisé.

Les raisons pour lesquelles une recommandation est faite sont expliquées et documentées, notamment dans le cas de produits complexes et de produits comportant un élément d'investissement.

***Directives du TEC, paragraphe 6.8.
Conseils***

De plus, les agents formés à l'aide de documents qui ne correspondent pas aux obligations réglementaires ou aux principes du TEC risquent d'exercer leur activité d'une manière inadéquate pour ce qui est d'informer les consommateurs ou de définir la priorité de leurs besoins. Une surveillance doit être assurée pour garantir que la formation est pertinente, précise, exempte de conflits d'intérêts potentiels et intègre les principes du TEC.

4. Le manque de surveillance des agents

Observations principales

- Délégation supplémentaire de la fonction de surveillance à leurs agents en amont par toutes les SGAVAS
- Aucune évaluation des risques effectuée par les SGAVAS pour sélectionner les agents à des fins d'examen proactif
- Aucun examen proactif formel des agents n'a été effectué par les SGAVAS
- Contrôles ou surveillances inexistantes ou minimales pour obtenir une assurance acceptable de l'achèvement des opérations
- Aucun rapport formel sur les progrès ou l'achèvement de la fonction de surveillance déléguée par les SGAVAS aux assureurs

Fonction de contrôle déléguée par les assureurs

Les SGAVAS examinées se sont vu déléguer le contrôle et la surveillance d'agents par leurs assureurs contractuels par le biais des accords entre l'assureur et les SGAVAS. L'examen a permis de constater :

- Toutes les SGAVAS étaient dotées de politiques et de procédures documentées relatives au contrôle et à la surveillance.
- Toutefois, leur adoption ou leur efficacité opérationnelle dans la pratique n'a pas toujours été confirmée ou démontrée.
- Toutes les SGAVAS sont dotées d'un département de conformité pour surveiller la fonction.

- Toutefois, le nombre de personnes chargées de la conformité est toutefois très limité par rapport au nombre total d'agents et le nombre d'agents nouvellement agréés.
- Aucune évaluation des risques effectuée par les SGAVAS pour identifier les agents à examiner de façon proactive.
- Pas de procédure standard ni de cycle formel établi pour évaluer les agents.
- Aucun examen proactif formel des agents n'a été effectué par les SGAVAS
- Certaines SGAVAS ont réalisé des examens des demandes d'assurance soumises par les agents.
 - Toutefois, les examens semblaient être des contrôles d'exhaustivité, sans analyse ou évaluation approfondie des informations soumises.
- Deux SGAVAS ont effectué des examens de type réactif et d'investigation en fonction des fluctuations des commissions, des rétrofacturations, des plaintes reçues, etc.
 - Ce volume était toutefois limité par rapport à la population totale des agents.
- Une SGAVAS a effectué une attestation annuelle de conformité des agents.
 - La vérification et l'examen n'ont toutefois été effectués que sur une partie des réponses soumises.
- Absence ou insuffisance de rapports formels sur l'avancement ou l'achèvement de la fonction déléguée par les SGAVAS aux assureurs.

Les trois SGAVAS ont signalé que très peu d'examens d'agents ont été effectués par leurs assureurs contractuels. Cette situation s'est vérifiée même pour les assureurs parrains des agents nouvellement agréés. Une SGAVAS ne connaissait pas le nombre total d'examens effectués par ses assureurs sous contrat.

	Nombre d'agents (approximatif)	Vérifications effectuées		Pourcentage d'agents examinés
		SGAVAS	Assureurs	
2019	16,000	0	19	0.1%
2020	19,000	0	56	0.3%
2021	27,000	0	26	0.1%

Remarque : une SGAVAS ne possédait pas de données disponibles sur le nombre total d'examens d'agents effectués par les assureurs.

Fonction de surveillance déléguée par les SGAVAS

Les SGAVAS examinées semblaient déléguer davantage à leurs agents en amont certains éléments de la fonction de surveillance. L'examen a permis de constater :

- Les SGAVAS ne fournissent pas de directives ou d'attentes détaillées relatives à la manière dont les agents en amont doivent exécuter cette fonction.
- Des rapports formels inexistantes ou minimaux sont disponibles pour obtenir une assurance raisonnable que les agents en amont exécutent cette fonction qui leur est déléguée.
- Une SGAVAS demandait à ses agents en amont d'effectuer un contrôle des agents uniquement lorsqu'un problème était constaté avec leurs agents en aval.
 - Pourtant, la SGAVAS ne réclamait pas de rapport pour confirmer l'achèvement de la tâche.

L'examen a permis de déceler des lacunes dans la structure de surveillance et de supervision des SGAVAS, comme indiqué ci-dessus. Cela soulève des inquiétudes quant à la présence de systèmes raisonnables pour assurer la conformité des agents.

Par ailleurs, toutes les SGAVAS examinées n'avaient aucun examen proactif officiel des agents et des pratiques de surveillance réactives minimales. Le manque de surveillance des fonctions déléguées peut entraîner un préjudice potentiel pour les consommateurs.

Il convient de noter que la formation et le contrôle des agents sont des étapes essentielles pour garantir que les affaires sont menées en respectant les principes du TEC. Cela est particulièrement vrai parce que les agents interagissent directement avec les consommateurs. Compte tenu du modèle de gestion utilisé, de la croissance rapide du nombre de personnes nouvellement embauchées et d'agents et des lacunes dans la formation et la supervision des agents, cela pourrait raisonnablement augmenter le risque lié aux pratiques de l'industrie.

Par conséquent, une approche proactive de la supervision basée sur les risques aidera les SGAVAS à s'assurer que les agents respectent les obligations réglementaires, les meilleures pratiques du secteur et les principes du TEC. Par ailleurs, cela peut également aider les SGAVAS et les assureurs à évaluer dans quelle mesure ces dernières s'acquittent de leurs responsabilités d'agent délégué.

Ainsi, les assureurs et les intermédiaires examinent les « dossiers clients » des personnes placées sous leur responsabilité afin d'exercer un contrôle a posteriori sur la qualité des conseils donnés, de prendre les mesures correctives nécessaires en ce qui concerne la délivrance des conseils et, le cas échéant, d'être en mesure d'examiner équitablement les plaintes qui leur sont soumises.

***Directives du TEC,
paragraphe 6.8. Conseils***

Conclusion et prochaines étapes

Le rapport synthétise les résultats de l'examen de trois SGAVAS utilisant un modèle de gestion du recrutement par paliers. En 2021, le nombre d'agents de ces SGAVAS s'élevait à environ 27 000 au Canada. De ce nombre, 11 000 agents étaient titulaires d'un permis en Ontario, ce qui représente environ 20 % du total provincial (environ 56 000).

Même si les SGAVAS n'utilisent pas toutes ce type de modèle de gestion, les facteurs suivants indiquent et/ou pourraient entraîner des risques potentiels pour les consommateurs et les pratiques commerciales :

- Environ 32 % des FRAAV reçus par l'ARSF depuis sa création concernent les SGAVAS examinées
- 20 % du nombre total d'agents agréés en Ontario étaient sous contrat avec les SGAVAS examinées.
- Expansion rapide de la population d'agents dans les SGAVAS examinées
- Vente de produits d'assurance vie permanente relativement complexes par des agents nouvellement agréés
- Absence de données probantes concernant la mise en œuvre et l'efficacité opérationnelle des fonctions déléguées de formation et de surveillance des agents.

Cet examen a permis d'identifier de multiples lacunes dans le modèle économique et les opérations des SGAVAS examinées. Les assureurs ont délégué certaines fonctions liées aux agents aux SGAVAS, qui les ont ensuite déléguées à leurs agents. En l'absence d'une surveillance appropriée ou d'une obligation de signaler l'achèvement des opérations, il risque d'en résulter un préjudice potentiel pour les consommateurs.

De plus, l'examen a également confirmé les observations notées lors de l'examen thématique 2020-2021 de l'ARSF, notamment :

- La délégation des fonctions d'agent et l'absence d'attentes détaillées définies contractuellement entre les assureurs et les SGAVAS.
- Absence de données probantes sur la surveillance par l'assureur des fonctions déléguées aux agents, notamment la formation et la surveillance des agents.
- Inadéquation de l'examen de conformité

- Pas de volume significatif d'examens/audits d'agents effectués effectués par les assureurs examinés

Cette situation a suscité des inquiétudes quant à la question de savoir si les assureurs disposent de systèmes de conformité raisonnables pour s'assurer que les agents respectent les législations et les réglementations.

Compte tenu de l'augmentation rapide du nombre de recrues et d'agents nouvellement agréés dans les SGAVAS examinées, la formation et le suivi des agents, ainsi que la mise à l'échelle de l'infrastructure de surveillance, peuvent poser des problèmes. Il faut également rappeler que les assureurs et les autres entités de la chaîne de distribution qui délèguent leurs fonctions ne sont pas dégagés de leurs responsabilités. Ils doivent veiller à ce que les agents soient correctement formés et supervisés et traitent les consommateurs de manière équitable.

Les inquiétudes relevées concernant ces SGAVAS ne sont pas nécessairement représentatives de toutes les SGAVAS du secteur et de leurs assureurs sous contrat. Il ressort toutefois des résultats de l'examen actuel et des examens précédents que les risques de comportement sur le marché associés à des canaux de distribution et à des modèles de gestion spécifiques peuvent augmenter s'ils ne sont pas réglementés et surveillés de manière appropriée.

Ce qui suit peut aider les agents à se conformer aux obligations réglementaires, aux meilleures pratiques du secteur et aux orientations du TEC :

- Cours de correction sur l'élaboration de matériel de formation approprié
- Établissement d'un mécanisme d'évaluation approfondie des risques pour sélectionner les agents à des fins d'examen proactif
- Une approche indépendante et proactive de la supervision des agents, reposant sur le risque
- Rapports périodiques sur l'avancement et l'achèvement des opérations à l'intention de l'assureur.

En fonction des résultats de l'examen, les membres du CCRRA s'engagent à :

- Description et application du cadre réglementaire et de l'approche/des orientations en matière de surveillance pour les intermédiaires, notamment les SGAVAS
- Collaboration avec les gouvernements sur les réformes politiques, si nécessaire
- Communication avec les parties prenantes de l'industrie, par exemple, les membres du Comité consultatif technique de l'ARSF, pour s'assurer que les observations sont relayées aux parties prenantes appropriées et influencent le développement du cadre des SGAVAS
- Examen d'une sélection d'assureurs sous contrat avec les SGAVAS examinées.
- Réalisation d'un examen thématique des agents d'assurance vie sous contrat avec les SGAVAS examinées.
- Continuation des examens selon le plan de surveillance coopérative du CCRRA.
- Optimisation des options d'application de la loi dans chaque territoire.

L'ARSF, en collaboration avec le CCRRA, s'attend à ce que les résultats de cet examen informent et éduquent l'industrie et le public. Les conclusions devraient également servir d'outil à tous les assureurs et intermédiaires, notamment les SGAVAS, pour évaluer et mettre à jour leurs pratiques afin d'assurer la protection de la TEC et des consommateurs. Ce faisant, nous améliorerons la conformité des pratiques commerciales, nous favoriserons des résultats équitables pour les consommateurs et nous renforcerons la protection des consommateurs dans tout le Canada.

Annexe 1

Le cadre des pratiques de l'industrie de l'ARSF prend connaissance de rapports et de plaintes concernant spécifiquement des agents sous contrat avec des SGAVAS qui utilisent un modèle de gestion du recrutement à plusieurs paliers.

Tendances en matière d'évaluation des agents et préjudice pour les consommateurs

Le cadre des pratiques de l'industrie de l'ARSF prend connaissance des activités d'agents comme suit :

- Cibler la ou les populations vulnérables
- Falsification de documents officiels
- Tricherie potentielle lors des examens de délivrance de permis

Environ 32 % des FRAAV reçus par l'ARSF depuis sa création concernent les trois SGAVAS examinés.

Par ailleurs, l'ARSF a récemment publié les résultats de 70 agents examinés, qui ont révélé 105 violations de la loi sur les assurances et 334 contraventions aux pratiques exemplaires.

Liens vers les annonces publiques connexes :

- [L'ARSF alerte le public à des offres d'emploi assujetties à l'obligation de contracter une assurance-vie](#)
- [L'ARSF demande aux assureurs de surveiller la conduite des agents](#)
- [L'ARSF exige que les candidats agents d'assurance-vie et les prestataires de cours fassent preuve d'honnêteté et d'intégrité](#)

Liens vers des publications connexes :

- [Rapport sur l'examen de la relation assureur société de gestion](#)
- [Rapport d'observations consolidées du CCRRA Examens concertés des pratiques relatives au traitement équitable des clients \(TEC\)](#)
- [Surveillance des pratiques de l'industrie : Cadre de surveillance des agents d'assurance-vie et maladie \(Mars 2022\)](#)
- [Rapport de conformité sur les agents d'assurance-vie - Résultats des examens de 2017-2018](#)

^[1] Le terme « agent » désigne une personne autorisée par une province ou un territoire du Canada à vendre des assurances vie et maladie (cette personne peut être contractée et/ou employée directement par la SGAVAS et/ou par une agence générale associée). Le représentant est également désigné comme agent au Québec.

^[2] Bien que la définition d'une société de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé puisse varier d'un territoire à l'autre, aux fins du présent examen, l'appellation SGAVAS désigne généralement une entité de distribution qui détient au moins un contrat avec une société d'assurance vie autorisée à conduire des affaires au Canada et dont l'assureur a délégué ou donné le contrôle à l'égard de certaines tâches.

^[3] Aux fins de cet examen, l'expression « agent en amont » désigne l'agent qui a fait entrer la personne nouvellement embauchée dans la SGAVAS et/ou un agent qui perçoit une indemnisation sur la vente d'« agents en aval » et des membres du même réseau. Il peut être chargé de la formation et/ou du contrôle des agents en aval. Veuillez consulter la note en fin de texte 17 pour la définition de l'expression « agent en aval ».

^[4] L'examen a couvert une période allant de 2018 à 2021.

^[5] Dans le contexte de cet examen, le terme « personne nouvellement embauchée » désigne une personne non titulaire d'un permis qui postule pour un contrat ou un emploi auprès de la SGAVAS et qui est en train de devenir un agent titulaire d'un permis. La personne nouvellement embauchée est également appelée candidat, étudiant, stagiaire, postulant ou associé.

^[6] Les nouveaux agents d'assurance-vie de l'Ontario doivent être parrainés par un assureur agréé (« assureur parrain ») pendant les deux premières années de leur permis.

^[7] Ce que l'on appelle également la stratégie de retraite assurée.

^[8] [CCIR/CISRO Directive Conduite Des Activités D'assurance Et Traitement Équitable Des Clients](#)

^[9] Le [Rapport d'observations consolidées du CCRRA Examens concertés des pratiques relatives au traitement équitable des clients \(TEC\)](#), publié en octobre 2021, présente les détails et les conclusions des examens coopératifs du TEC.

^[10] Le [rapport sur l'examen de la relation entre l'assureur-société de gestion](#) de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), publié en juillet 2021, décrit les observations tirées d'un examen des assureurs dont les activités combinées représentaient 50 % du marché de l'assurance vie et maladie.

^[11] Se référer à l'Annexe 1 pour obtenir les liens vers les annonces publiques.

^[12] Le Formulaire de rapport de l'agent d'assurance-vie est fourni par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP) aux assureurs qui déclarent des agents inaptes à exercer les activités d'agent aux organismes de réglementation.

^[13] Les autorités participantes actives étaient l'ARSF, l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec et la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) du Nouveau-Brunswick. Les autorités participantes passives étaient la Financial Services Authority de la Colombie-Britannique, le ministère des Finances de la Nouvelle-Écosse et le ministère de la Justice et de la Sécurité publique de l'Île-du-Prince-Édouard.

^[14] L'examen a consisté en une analyse des questionnaires, l'obtention et le contrôle de la documentation, et en des entretiens virtuels et des visites sur place.

^[15] Suite à l'adoption par le CCRRA du protocole d'accord sur la coopération et l'échange d'informations en 2015, le CCRRA a implémenté [Framework for Cooperative Market Conduct Supervision in Canada \(Cadre pour la surveillance des pratiques commerciales des coopératives au Canada\)](#) qui a démontré l'engagement des membres du CCRRA à collaborer et à partager l'information en vue d'améliorer la surveillance des pratiques commerciales de l'industrie de l'assurance.

^[16] Les données fournies correspondent à la situation au 30 septembre de l'année concernée entre 2018 et 2021, sauf indication contraire. Par ailleurs, les informations obtenues des SGAVAS examinées portaient principalement sur les trois premiers assureurs vie et maladie (en fonction des revenus bruts d'assurance vie et maladie).

^[17] Aux fins de cet examen, l'expression « agent en aval » fait référence à un agent qui a été introduit dans la SGAVAS par un autre agent et/ou qui partage l'indemnisation de la vente avec un ou plusieurs « agents en amont » et les membres du même réseau. Veuillez consulter la note en fin de texte 3 pour la définition de l'expression « agent en amont ».

^[18] Cette SGAVAS a déclaré qu'elle adoptait une approche à plusieurs niveaux dans la vente de produits d'assurance, où les polices comprennent l'assurance vie universelle autonome et l'assurance vie universelle de base avec des avenants tels que l'assurance temporaire et/ou l'assurance maladie grave.