

# Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie 2019-2020

Rapport sommaire

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



Ontario

# Introduction

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant créé pour protéger les droits des consommateurs en Ontario. L'ARSF fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et d'une saine administration des régimes d'assurance en réglementant divers secteurs des services financiers, y compris ceux de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie.

Les agents et les entreprises d'assurance-vie ou d'assurance accidents ou maladie (les « agents ») sont les intermédiaires assurant la vente de produits et de services d'assurance-vie et d'assurance-maladie au nom de quelque 70 compagnies d'assurances. On compte plus de 50 000 agents titulaires d'un permis en Ontario.

La probité des agents est essentielle pour assurer un traitement équitable aux consommateurs. Un traitement équitable des consommateurs suppose que l'on place les besoins et les intérêts de ces consommateurs au premier plan, en tenant compte de leurs attentes au cours de tout le cycle de vie des produits. Cette préoccupation commence par une évaluation de l'aptitude de ces agents à exercer leurs fonctions dès l'étape préalable à la conclusion d'un contrat, et se poursuit avec une surveillance de la conduite des activités de l'agent et de ses pratiques commerciales pour tout le cycle de vie du produit d'assurance.

Les attentes de l'ARSF s'appliquent à tous les titulaires de permis, qu'ils traitent directement ou non avec le consommateur, et qu'ils participent ou non à l'une ou à l'autre des étapes du cycle de vie du produit. Ceux-ci sont, notamment, les titulaires de permis assurant la conception, la distribution ou la vente de produits de services financiers. Bien que plus d'un titulaire de permis puisse participer à la conception, à la mise en marché et à la distribution de produits ou de services financiers et au service après-vente de tels produits ou services, l'ARSF considère le traitement équitable des consommateurs comme une responsabilité partagée entre les diverses parties impliquées (soit les assureurs et les intermédiaires, y compris les agents généraux de gestion et les agents).

Le règlement de l'Ontario 347/04<sup>1</sup> pris en vertu de *la Loi sur les assurances* (la « Loi ») exige des assureurs qu'ils mettent sur pied et tiennent un système raisonnablement conçu pour veiller à ce que chaque agent se conforme à la Loi, aux règlements et aux conditions de son permis.

---

<sup>1</sup> [www.ontario.ca/fr/lois/reglement/040347](http://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/040347)

Ce règlement précise également qu'un assureur, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un agent n'est pas apte à exercer les activités d'agent, a l'obligation de le déclarer. Pour assurer la protection des consommateurs contre les agents inaptes à exercer les activités d'agent, les assureurs doivent disposer d'un mécanisme établi de surveillance de leurs agents et être en mesure d'enquêter, de recueillir des preuves et de produire rapidement, à l'intention de l'organisme de réglementation et des parties intéressées, une déclaration présentant leurs conclusions relativement à toute pratique irrégulière d'un agent. En vue de faciliter la collecte de renseignements et la production d'une telle déclaration, les assureurs sont invités à remplir un *Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie* (le « Formulaire pour la déclaration »)<sup>2</sup>. Ce formulaire constitue un mécanisme permettant de comprendre la nature des plaintes concernant la probité d'un agent et permet d'évaluer la supervision exercée par l'assureur sur le ou les agents concernés.

## Sommaire exécutif

Dans le cadre de notre engagement pour la transparence et la protection des intérêts des consommateurs, nous publions un nouveau rapport faisant la synthèse de tous les Formulaires pour la déclaration reçus par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie depuis le lancement de l'ARSF, le 8 juin 2019, jusqu'à la fin de son exercice financier, le 31 mars 2020.

Au cours de cette période, 52 Formulaires pour la déclaration ont été reçus et ont donné lieu au dépôt de 52 plaintes à l'ARSF. En tout, 23 de ces dossiers ont mené à l'envoi d'une lettre d'avertissement de la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie (soit une proportion de 44 %), 16 dossiers (31 %) ont été transférés à des instances supérieures en vue d'une enquête plus approfondie et d'éventuelles mesures d'application de la réglementation et 13 dossiers (25 %) ont été clos sans qu'aucune mesure ne soit imposée.

---

<sup>2</sup> Le *Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie* est un document proposé par l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) aux fins d'utilisation par les assureurs pour la déclaration des agents inaptes aux organismes de réglementation. On trouvera un modèle de ce formulaire à l'annexe A.

## Aperçu des Formulaires pour la déclaration (du 8 juin 2019 au 31 mars 2020)

|  |           |              |
|--|-----------|--------------|
| <b>Nombre total de Formulaires pour la déclaration reçus</b> | <b>52</b> | <b>100 %</b> |
|--|-----------|--------------|

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| <b>Formulaires pour la déclaration – dossiers clos*</b> | <b>36</b> | <b>69 %</b> |
|---|-----------|-------------|

|                                |    |      |
|--------------------------------|----|------|
| <i>Lettres d'avertissement</i> | 23 | 44 % |
|--------------------------------|----|------|

|                              |    |      |
|------------------------------|----|------|
| <i>Aucune mesure imposée</i> | 13 | 25 % |
|------------------------------|----|------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Formulaires pour la déclaration – transférés à des instances supérieures*</b> |  |  |
|--|--|--|

|  |           |             |
|--|-----------|-------------|
| <i>Enquête plus approfondie et possibilité de mesures d'application de la réglementation</i> | <b>16</b> | <b>31 %</b> |
|--|-----------|-------------|

Il est important de noter que depuis la création de l'ARSF, **tous** les assureurs sont informés des suites données aux Formulaires de déclaration qu'ils envoient à l'Autorité, sans égard aux résultats qui en découlent.

\*Les détails concernant les dossiers clos et les formulaires confiés à des instances supérieures sont présentés ci-dessous.

## Résumé des conclusions

### Signalements initiaux

Le *Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie* (le « Formulaire pour la déclaration ») permet aux assureurs de produire une déclaration pour le signalement de toute inconduite de la part d'un agent. Dans ce formulaire, les assureurs peuvent choisir plus d'un type de manquement. Plusieurs types de fautes professionnelles ont été signalés simultanément dans la majorité des Formulaires pour la déclaration durant la période mentionnée précédemment (96 types d'irrégularités pour 52 formulaires reçus. Consultez l'annexe B pour voir plus en détail les 96 types de manquements déclarés).

Les dispositions qui ont été prises à la suite de ces déclarations sont issues d'une analyse des Formulaires pour la déclaration réalisée par l'ARSF. L'Autorité a pris les mesures nécessaires pour assurer une approche uniforme de l'évaluation des Formulaires pour la déclaration. Les résultats et le raisonnement appuyant ces décisions sont expliqués ci-dessous.

## Formulaire pour la déclaration clos

Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 36 dossiers (69 %) ont été clos par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie. Par dossier clos, on entend un dossier réglé par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie après que tous les points qui y sont soulevés aient été résolus et finalisés. Ces points ont nécessité, sans s'y limiter, la discussion du contenu du Formulaire pour la déclaration avec l'assureur, la communication avec les agents, la collecte de preuves et de documents justificatifs, l'évaluation du risque pour le public et, enfin, la décision relative au résultat.

Les Formulaires pour la déclaration qui sont clos se sont conclus de deux façons : envoi d'une lettre d'avertissement ou aucune mesure imposée. Les principaux motifs qui font que l'ARSF n'impose aucune mesure sont les suivants : manquement soulevé ne relevant pas de sa compétence, insuffisance de preuves ou absence de préjudice financier pour les consommateurs.

| Formulaires pour la déclaration clos                    | Nombre de Formulaires pour la déclaration clos | % du nombre total de Formulaires pour la déclaration reçus (52) |
|---|--|---|
| Lettre d'avertissement                                  | 23   | 44 %  |
| Aucune mesure imposée                                   | 13   | 25 %  |
| Motifs justifiant qu'aucune mesure ne soit imposée*     |  |   |
| • Ne relève pas de la compétence de l'ARSF              | 8  | 15 %  |
| • Insuffisance de preuves                               | 3  | 6 %   |
| • Absence de préjudice financier pour les consommateurs | 2  | 4 %   |

\*On trouvera ci-dessous plus de détails sur chacun de ces motifs.

## Lettres d'avertissement : 23

Parmi les 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 23 (44 %) ont entraîné l'envoi d'une lettre d'avertissement.

**Dans tous les cas, les lettres d'avertissement sont documentées dans le dossier lié au permis de l'agent concerné et sont signalées par une alerte inscrite dans le système d'octroi des permis de l'ARSF.** Si d'autres manquements ou des manquements répétés surviennent à l'avenir, le dossier de l'agent concerné sera analysé et le manquement pourrait entraîner des mesures à l'encontre de son permis ou pour l'application de la Loi (ces mesures sont expliquées plus en détail à la section sur les formulaires transférés à une instance supérieure, ci-dessous). Dans les cas où un agent dépose une demande pour le renouvellement d'un permis encore actif ou le rétablissement d'un permis échu, la lettre d'avertissement sera examinée et évaluée pour qu'une décision éclairée concernant ce permis puisse être prise.

Une lettre d'avertissement n'entraîne pas automatiquement le non-renouvellement du permis de l'agent concerné. L'ARSF estime toutefois qu'une telle lettre est l'un des facteurs essentiels pour déterminer si le permis d'un agent doit ou non être renouvelé lorsqu'il en fait la demande.

À la suite de l'analyse et de l'évaluation réalisées par l'ARSF, les 23 dossiers pour lesquels une lettre d'avertissement a été envoyée ont entraîné les résultats suivants.

| Type de manquement (tel qu'établi par l'ARSF) | Nombre de lettres d'avertissement envoyées | Justification  |
|---|--|--|
| Infractions liées au permis                   | 8  | 8 – Crédits de formation continue insuffisants.<br>Aucun préjudice pour les consommateurs n'a été établi.  |
| Contrefaçon ou falsification et fraude        | 6  | 3 – Activités de nature frauduleuse survenue dans une autre province, signalées à l'autorité provinciale de réglementation concernée.<br><br>1 – Activités de nature frauduleuse. Agent faisant l'objet d'une enquête et supervision stricte par l'assureur concerné.<br><br>1 – Contrefaçon et activités frauduleuses.<br>L'agent n'est plus titulaire d'un permis (une alerte dans le système de l'ARSF indique que cet agent pourrait devoir être convoqué à une audience pour vérifier s'il est apte à obtenir un permis).<br><br>1 – Une falsification ou une contrefaçon s'est produite, et l'agent a pu corriger le tout avec le consommateur.<br>L'agent a été placé sous stricte supervision par l'assureur concerné. |

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| Fausse déclaration       | 2 | 2 – Déclaration inexacte à l'assureur à l'aide de noms d'utilisateur et de mots de passe internes incorrects. Révocation du contrat de l'agent par l'assureur concerné. Aucun préjudice établi pour les consommateurs.  |
| Remplacement de contrats | 2 | 1 – Activité de l'agent survenue dans une autre province. Enquête réalisée par l'organisme de réglementation concerné. Agent placé sous stricte supervision par l'assureur concerné.<br><br>1 – Vente de produits inadéquats sans divulgation (c.-à-d. déclaration de remplacement d'une assurance-vie). Révocation du contrat de l'agent par l'assureur concerné et avis au nouvel assureur commanditaire.         |
| Activité de façade       | 1 | 1 - Activité de l'agent survenue dans une autre province. Signalée à l'autorité provinciale de réglementation concernée. Révocation du contrat de l'agent par l'assureur concerné.  |
| Pertinence des produits  | 1 | 1- Activité exercée sans permis dans une autre province. Démission de l'agent concerné et révocation de son contrat par l'assureur concerné.  |
| Autres manquements       | 3 | 2 - Modification de formulaires liés aux valeurs mobilières par un agent titulaire d'un double permis/inscription. Faute professionnelle exclue du champ de compétence de l'ARSF.<br><br>1- Faute professionnelle de l'agent survenue hors du secteur de l'assurance (c.-à-d. dans les placements hypothécaires consortiaux). Révocation du contrat de l'agent par l'assureur concerné. L'agent a pris sa retraite. |



En résumé, les motifs justifiant l'envoi d'une lettre d'avertissement ont été établis à partir d'éléments probants fournis par les assureurs, lesquels mentionnaient que :

- les agents avaient été placés sous stricte supervision par leurs assureurs respectifs;
- les contrats de ces agents avaient été révoqués par leurs assureurs;
- ces manquements n'avaient entraîné aucun préjudice ou un faible préjudice pour les consommateurs;
- les agents avaient laissé leur permis arriver à échéance et ne l'avaient pas renouvelé (l'agent n'est donc plus titulaire d'un permis, mais son dossier comporte quand même une alerte dans le système de l'ARSF au cas où il déposerait une nouvelle demande);
- le manquement s'est produit dans une autre province ou dans un territoire.

### **Aucune mesure imposée : 13**

Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 13 (soit 25 %) n'ont entraîné l'imposition d'aucune mesure.

**Bien que ces dossiers n'aient entraîné l'imposition d'aucune mesure, il est important de noter que dans tous les cas, l'ARSF a ajouté une alerte au dossier des agents concernés.** Dans les cas où l'agent est titulaire d'un permis en vigueur, l'ARSF continue de surveiller les mesures visant l'application de la Loi imposées par d'autres provinces afin d'évaluer l'aptitude de l'agent à exercer ses fonctions et de voir si des mesures supplémentaires seraient nécessaires. De plus, le dossier auquel une alerte a été ajoutée font l'objet d'un nouvel examen lorsque l'agent concerné demande le renouvellement de son permis. Dans les cas où l'agent n'a plus de permis, l'ARSF ajoutera quand même une alerte à son dossier au cas où celui-ci déposerait une demande de renouvellement. Le dossier assorti d'une alerte sera examiné et analysé afin de vérifier s'il convient d'approuver la demande de l'agent concerné.

Selon l'examen et l'analyse de l'ARSF, les 13 dossiers ont entraîné les mesures finales suivantes. Les motifs justifiant qu'aucune mesure ne soit imposée sont : le fait que le problème soulevé dans la déclaration ne relève pas de la compétence de l'ARSF, l'insuffisance de preuves ou l'absence de préjudice financier pour les consommateurs.

- *Ne relève pas de l'ARSF.* Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 8 (soit 15 %) faisaient état de problèmes hors de la compétence de l'ARSF, ce qui veut dire que le manquement déclaré s'est produit principalement hors du secteur réglementé par l'ARSF, ou est survenu dans une autre province ou un territoire. En février 2020, l'ARSF a quand même commencé à émettre des lettres d'avertissement pour les manquements ne relevant pas de sa compétence.
- *Insuffisance de preuves.* Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 3 (soit 6 %) ont été fermés, car les assureurs ont été dans l'impossibilité de fournir des documents justificatifs.
- *Absence de préjudice financier pour les consommateurs.* Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 2 (soit 4 %) ont été réputés à faible risque ou sans risque d'entraîner un préjudice financier pour les consommateurs, et les deux personnes en cause n'étaient plus titulaires d'un permis en Ontario.

## Formulaire pour la déclaration transférés à des instances supérieures

Des 52 Formulaires pour la déclaration reçus, 16 dossiers (31 %) ont été transférés à des instances supérieures pour une enquête plus approfondie et de possibles mesures d'application de la réglementation.

**Les outils d'application de la loi de l'ARSF incluent entre autres la révocation ou la suspension de permis, ainsi que des sanctions administratives pécuniaires pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ pour un individu et à 200 000 \$ pour les entreprises.** Le type de mesure imposé est établi en fonction des preuves disponibles et du contexte particulier du manquement, notamment de sa gravité, de l'ampleur du préjudice subi par les consommateurs ou autres et de la présence de gains personnels.

- Selon l'examen et l'analyse réalisés par l'ARSF, les 16 dossiers ont été confiés à une instance supérieure aux fins d'enquête plus approfondie et de possibles mesures visant l'application de la loi, en raison de la gravité du manquement allégué de l'agent. Les comportements entrant dans cette catégorie sont notamment les fausses déclarations systématiques aux assureurs et aux clients, les activités frauduleuses telles que le détournement des fonds de clients, les activités de façade pour l'exercice d'activités sans permis et la vente de polices d'assurance-vie<sup>3</sup>.

L'ARSF a formé un comité de gestion de cas (CGC) en vue de faciliter le repérage des cas prioritaires et de les transmettre rapidement à des instances supérieures et pour aider à décider des mesures réglementaires ultérieures et des résultats attendus.

Ce comité axe particulièrement son travail sur des préjudices pour les consommateurs et continue de se concentrer sur les manquements graves comme la multiplication des opérations, la fraude et la contrefaçon ainsi que la pertinence des produits. Pour aider ce comité dans ses travaux, l'ARSF a aussi élaboré une rubrique pour une priorisation des mesures réglementaires, qui favorise une approche uniforme pour l'évaluation du risque, conformément aux priorités de l'ARSF.

## Conclusion et prochaines étapes

L'ARSF demeure déterminée à protéger les intérêts du consommateur, et la probité des agents est essentielle pour que le public soit traité de manière équitable. Par conséquent, l'ARSF continuera de chercher à imposer des mesures réglementaires lorsqu'il y a preuve de non-conformité et de préjudice pour les consommateurs. Dans certains cas, ces mesures permettront d'atteindre les résultats escomptés et dans d'autres, les dossiers seront confiés à des instances supérieures en fonction des faits et du contexte propre à chaque cas, comme précisé dans les déclarations qui les concernent.

---

<sup>3</sup> Pour plus de détails, consultez [www.fSCO.gov.on.ca/fr/about/warning-notices/pages/warning-trafficking-life-insurance-09-12-2014.aspx](http://www.fSCO.gov.on.ca/fr/about/warning-notices/pages/warning-trafficking-life-insurance-09-12-2014.aspx).

Pas ses activités visant l'application des lois, l'ARSF travaille en vue que les agents se conforment aux lois, aux règlements et aux exigences d'octroi de permis afin que les consommateurs soient protégés en permanence en Ontario. L'ARSF continue d'encourager les assureurs à lui faire parvenir des *Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie* et s'engage à ce que chaque formulaire qui lui sera envoyé soit analysé et traité avec l'attention la plus rigoureuse.

Au cours des prochaines années, l'ARSF continuera de surveiller et d'analyser les types de manquements déclarés dans les Formulaires pour la déclaration afin d'évaluer les tendances, de dégager les enjeux émergents et d'élaborer des plans de supervision pour la prise en charge des principaux problèmes du secteur. Ces travaux permettront d'appuyer les priorités de l'ARSF pour les secteurs de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie, qui sont d'améliorer la surveillance des pratiques de l'industrie afin de mieux protéger les consommateurs et d'améliorer l'efficacité et l'efficacé dans l'octroi des permis. Ces priorités sont aussi motivées par le mandat législatif de l'ARSF qui est de promouvoir la transparence et la divulgation de l'information et de décourager une conduite, des pratiques et des activités trompeuses ou frauduleuses et de contribuer globalement à la confiance du public.

# Annexe A<sup>4</sup>

## Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie

Date: \_\_\_\_\_

Nom de l'agent : \_\_\_\_\_

Numéro du permis d'assurance-vie/ accidents et maladie : \_\_\_\_\_ Province/territoire : \_\_\_\_\_

### Irrégularité présumée (voir les explications fournies à l'Annexe 1 de la ligne directrice LD8)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Abus d'influence   | <input type="checkbox"/> Fausses déclarations à la société   | <input type="checkbox"/> Produit non pertinent                |
| <input type="checkbox"/> Activité de façade   | <input type="checkbox"/> Fausses déclarations/non-communication de renseignements<br>Infraction concernant le permis | <input type="checkbox"/> Réduction de prime                   |
| <input type="checkbox"/> Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité des renseignements personnels | <input type="checkbox"/> Fraude Détournement des fonds d'un client   | <input type="checkbox"/> Remplacement de contrats             |
| <input type="checkbox"/> Blanchiment d'argent/financement d'activités terroristes                       | <input type="checkbox"/> Incitation à la reprise d'assurance   | <input type="checkbox"/> Trafic de polices d'assurance        |
| <input type="checkbox"/> Coercition   | <input type="checkbox"/> Malhonnêteté  | <input type="checkbox"/> Usage d'incitatifs                   |
| <input type="checkbox"/> Conflit d'intérêts   | <input type="checkbox"/> Multiplication des opérations   | <input type="checkbox"/> Usurpation de titres et de fonctions |
| <input type="checkbox"/> Contrefaçon ou falsification   | <input type="checkbox"/> Non-respect des formalités administratives  | <input type="checkbox"/> Vente liée                           |
| <input type="checkbox"/> Détournement des fonds d'un client   |  | <input type="checkbox"/> Autre _____                          |

Le contrat de l'agent a été résilié :  Oui \_\_\_\_\_

Non \_\_\_\_\_

Société déclarante : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Pour télécharger la dernière version du *Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie*, consultez le [site Web de l'ACCAP](#).

## Annexe B

Ce tableau répertorie les 96 types de manquements déclarés dans les 52 *Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie* envoyés à l'Autorité, dont 51 ont été envoyés par des assureurs et un par un agent général de gestion.

| Type de manquement déclaré   | Nombre de déclarations | Types de manquement déclaré                | Nombre de déclarations |
|--|------------------------|--|------------------------|
| Abus d'influence   | 0                      | Infraction concernant le permis            | 10                     |
| Activité de façade   | 7                      | Malhonnêteté                               | 10                     |
| Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité des renseignements personnels | 0                      | Multiplication des opérations              | 4                      |
| Blanchiment d'argent/financement d'activités terroristes                       | 0                      | Non-respect des formalités administratives | 0                      |
| Coercition   | 0                      | Produit non pertinent                      | 4                      |
| Conflit d'intérêts   | 4                      | Réduction de prime                         | 2                      |
| Contrefaçon ou falsification   | 5                      | Remplacement de contrats                   | 7                      |
| Détournement des fonds d'un client   | 0                      | Trafic de polices d'assurance              | 0                      |
| Fausse déclarations à la société   | 0                      | Usage d'incitatifs                         | 0                      |
| Fausse déclarations/non-communication de renseignements                        | 7                      | Usurpation de titres et de fonctions       | 2                      |
| Fraude   | 11                     | Vente liée                                 | 0                      |
| Incitation à la reprise d'assurance  | 0                      | Autres                                     | 15 <sup>5</sup>        |

<sup>5</sup> Deux des cinq cas inclus dans les catégories « autres » étaient liés au trafic de produits financiers. Cela peut être dû au fait que les assureurs utilisent des Formulaires pour déclaration différents ou obsolètes.

**Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers (ARSF)**

5160, rue Yonge, 16e étage  
Toronto (Ontario)  
M2N 6L9

Téléphone : 416-250-7250

Sans frais : 1-800-668 0128

Courriel : [contactcentre@fsrao.ca](mailto:contactcentre@fsrao.ca)

**ARSF**

Autorité ontarienne de réglementation  
des services financiers



Ontario