

Ligne directrice

Interprétation

Approche

Information

Décision



Date d'entrée en vigueur : [à déterminer]

Identifiant : N° GUI PC0047INT

Ligne directrice proposée : Aptitude d'un agent d'assurance vie et d'une SGA à obtenir un permis

Table des matières

Objectif.....	2
Portée	3
Justification et contexte	5
Interprétation	7
L'ARSF a de vastes pouvoirs pour déterminer les questions qui sont pertinentes pour déterminer si un agent, y compris une SGA, est apte à être titulaire d'un permis en vertu du par. 392.4 (1) de la <i>Loi</i>	7
L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF est également guidée par son mandat législatif	9
L'inconduite a une incidence sur l'aptitude de l'agent d'assurance vie et du demandeur	9
Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude.....	11
Fausse déclarations et omissions importantes.....	13
Aptitude – Considérations supplémentaires pour les agents d'assurance de sociétés d'assurance et de sociétés d'assurance en nom collectif.....	14

Aptitude – Considérations supplémentaires pour les sociétés de gestion d’assurance (« SGA »).....	15
Assureurs – Responsabilités de l’agent en matière d’aptitude.....	19
Les agents d’assurance vie peuvent être tenus d’être dans une relation mandant/agent.....	21
Approche.....	24
Principes.....	24
Processus et pratiques.....	24
Date d’entrée en vigueur et examen futur.....	28
À propos de la présente ligne directrice.....	29
Références.....	29
Annexe A.....	30
Annexe B.....	32

Objectif

La présente ligne directrice décrit l’interprétation par l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF »)^[1] des exigences en matière d’aptitude à obtenir un permis en vertu de la *Loi sur les assurances* (la « Loi »), de ses règlements et de l’approche de l’ARSF pour évaluer l’aptitude d’un demandeur ou d’un agent, y compris une société de gestion d’assurance (« SGA »)^[2], à détenir un permis d’agent d’assurance vie.

¹ Le directeur général de l’ARSF et l’ARSF peuvent tous deux exercer un pouvoir de réglementation en vertu de la *Loi*. Toutefois, aux fins de la présente ligne directrice, seule l’ARSF sera mentionnée, car le directeur général exerce ce pouvoir en sa qualité de directeur général de l’ARSF (et non à titre personnel) et peut déléguer ces pouvoirs aux employés de l’ARSF, comme le permet le par. 10 (2.3) de la *Loi de 2016 sur l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « *Loi sur l’ARSF* »).

² Dans la présente ligne directrice, les sociétés de gestion d’assurance (« SGA ») sont des agents titulaires d’un permis, que ce soit en tant que société d’assurance ou que société d’assurance en nom collectif qui exerce des activités pour le compte d’assureurs, comme décrit aux présentes. Les SGA sont assujetties à la présente ligne directrice, même si elles sont exploitées sous d’autres étiquettes, comme « Comptes nationaux ».

Interprétation et approche

La ligne directrice est une référence pour les demandeurs, les demandeurs potentiels, les agents, y compris les SGA, pour comprendre comment leur conduite passée et actuelle peut affecter leur aptitude à détenir un permis d'agent d'assurance vie.

Pour les assureurs et les SGA ([définis ci-dessous](#)), elle sert de guide pour procéder à un examen sélectif des demandeurs et des agents, y compris les SGA, afin de vérifier leur aptitude. Elle sert également à informer les assureurs de ce que l'ARSF considère comme un système raisonnable de surveillance de la conformité des agents.

Portée

La présente ligne directrice s'applique :

- Aux sociétés d'assurance
- Aux agents d'assurance
- Aux SGA
- Aux compagnies d'assurance

La présente ligne directrice concerne les intervenants suivants :

- Les consommateurs
- Les entités réglementées

Le public cible de la présente ligne directrice est le suivant :

- Les sociétés d'assurance
- Les agents d'assurance
- Les SGA
- Les compagnies d'assurance

Dans la présente ligne directrice,

- « agent » et « agent d'assurance vie » désignent un agent d'assurance vie et peuvent comprendre des sociétés et des SGA,

Interprétation et approche

- « assureur » désigne une compagnie d'assurance vie,
 - selon la définition de ces termes dans la *Loi*.

Dans la présente ligne directrice, le terme SGA fait référence à une société d'assurance ou société d'assurance en nom collectif qui vend de l'assurance vie, qui traite avec le public et qui exerce, ou est tenue par contrat d'exécuter, l'une des activités suivantes au nom d'un assureur ou pour le soutenir :

- Recruter des agents ou des agents proposés pour solliciter de l'assurance ou pour soumettre des demandes d'assurance;
- Procéder à un examen sélectif des agents ou des agents proposés pour confirmer qu'ils sont aptes à agir à titre d'agents de l'assureur en matière d'assurance;
- Solliciter ou soumettre des demandes d'assurance au nom d'agents qui sont associés à la SGA ou qui travaillent en vertu d'un contrat avec elle, ou qui sont affiliés à l'assureur au nom duquel la SGA sollicite ou soumet des demandes d'assurance auprès d'agents d'assurance vie;
- Conclure des ententes écrites avec des agents pour vendre ou solliciter l'assurance vie et maladie offerte par l'assureur ou les assureurs;
- Former les agents qui sont affiliés à la SGA ou à l'assureur au nom duquel la SGA offre de la formation, ou qui s'assurer que ces agents sont formés, en matière d'assurance;
- Superviser ou surveiller les activités des agents qui vendent ou sollicitent l'assurance vie et maladie d'un assureur;
- Examiner les demandes d'assurance ou avoir un pouvoir de souscription délégué;
- Administrer les contrats d'assurance ou les relations avec les clients, directement ou indirectement par l'intermédiaire de sous-agents, pour le compte d'un assureur;
- Toutes les fonctions historiquement exercées par les assureurs lorsqu'ils avaient leur propre équipe d'agents directs en tant que force de vente dédiée ou exclusive;

- D'autres comportements, obligations, devoirs ou activités qui donnent lieu, ou dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elles donnent lieu, aux activités énumérées ci-dessus.

Justification et contexte

Admissibilité à la délivrance d'un permis en vertu de la *Loi sur les assurances*

En Ontario, une « personne qui, moyennant rétribution, commission ou toute autre chose de valeur, soit sollicitée de l'assurance [vie] pour le compte d'un assureur ou transmet, pour une autre personne qu'elle-même, une proposition d'assurance [vie] ou une police d'assurance [vie] à un assureur ou de la part de cet assureur, ou offre ou se charge de prendre part à la négociation de cette assurance [vie], de sa prolongation ou de son renouvellement avec le même assureur, » doit être titulaire d'un permis d'agent d'assurance en Ontario autorisé à vendre de l'assurance vie et de l'assurance accidents et maladie (« vie et maladie »).^[3] Les agents titulaires d'un permis, y compris les SGA, autorisés à distribuer ou à faciliter la distribution d'assurance vie et maladie, doivent satisfaire aux exigences établies en vertu de la *Loi*, de ses règlements et des règles de l'ARSF, y compris l'exigence qu'un agent soit apte à détenir un permis.^[4]

L'aptitude est un contrôle fondamental de la délivrance de permis aux agents. La vérification de l'aptitude des demandeurs et des titulaires de permis aide à protéger les consommateurs. Elle permet de s'assurer que l'intégrité, l'indépendance et la compétence des agents sont prises en compte en plus des qualifications éducatives et techniques.

³ *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I 8, par. 392.2 (6), par. 392.3 (1).

⁴ *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I 8, par. 392.4 (1); Règl. de l'Ont. 347/04, alinéa 4 (1) i).

Interprétation et approche

L'aptitude est une exigence continue en vertu de la *Loi*. L'ARSF évalue l'aptitude lorsqu'une nouvelle demande de permis est présentée, lorsqu'un renouvellement ou un rétablissement de permis est demandé et qu'à tout moment jugé approprié par l'ARSF.^[5]

Pour évaluer l'aptitude, l'ARSF examine la conduite professionnelle, commerciale et financière passée et actuelle et d'autres activités des demandeurs et des agents, y compris les SGA.^[6] Cet examen aide l'ARSF à évaluer le risque qu'un agent titulaire d'un permis ne se conforme pas aux exigences, ne commette pas d'actes interdits et n'agisse pas de manière à entraîner des résultats injustes pour les consommateurs.

La section « Interprétation » de la présente ligne directrice décrit l'interprétation de l'ARSF de ce qui suit :

- les exigences en matière d'aptitude en vertu de la *Loi*;
- les circonstances qui peuvent entraîner des préoccupations en matière d'aptitude;
- les facteurs clés dont l'ARSF tient compte dans l'évaluation de l'aptitude d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA.

La section « Approche » de la présente ligne directrice décrit le processus de surveillance de l'ARSF pour évaluer l'aptitude.

⁵ Le par. 7 (1) du Règl. de l'Ont. 347/04 prévoit qu'une demande de renouvellement de permis doit être présentée de la même manière que pour un permis en premier lieu. Les par. 8 a) à d) du Règl. de l'Ont. 347/04 prévoient que l'ARSF peut suspendre ou révoquer un permis pour tout motif pour lequel une demande de permis peut être refusée, si, après enquête et audience en bonne et due forme, il semble à l'ARSF que le titulaire de permis : a) a enfreint une disposition du permis dans le cadre des activités du titulaire de permis en tant qu'agent; b) a fait une déclaration erronée ou une omission importante dans la demande de permis; c) s'est rendu coupable d'une pratique ou d'un acte frauduleux; ou d) a fait preuve d'incompétence ou de manque de fiabilité dans les transactions de la société d'assurance pour laquelle le permis a été accordé.

⁶ De plus amples détails sont fournis dans la section Interprétation et à l'[annexe A](#) de la présente ligne directrice.

Interprétation

L'ARSF a de vastes pouvoirs pour déterminer les questions qui sont pertinentes pour déterminer si un agent, y compris une SGA, est apte à être titulaire d'un permis en vertu du par. 392.4 (1) de la Loi

En vertu du par. 392.4 (1) de la *Loi*, l'ARSF délivre un permis aux demandeurs qui satisfont aux exigences en matière de délivrance de permis, y compris la question de savoir si le demandeur est apte à obtenir un permis. Si l'ARSF croit, pour des motifs raisonnables, qu'un demandeur ou un agent n'est pas apte à obtenir un permis, l'ARSF peut refuser, révoquer ou suspendre un permis.^[7]

392.4 (1) : « Le directeur général délivre un permis autorisant à agir en qualité d'agent d'assurances en Ontario à l'auteur d'une demande qui présente celle-ci conformément à l'article 392.3 et qui satisfait aux exigences prescrites à l'égard du permis, **à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que l'auteur n'est pas apte à en être titulaire compte tenu des circonstances prescrites et des autres questions qu'il estime appropriées.** » [c'est nous qui soulignons]

Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 347/04 pris en application de la *Loi* (le « **Règlement sur les agents** ») énonce les qualifications en matière de délivrance de permis et les circonstances dont l'ARSF tient compte lorsqu'elle évalue l'aptitude. Il s'agit, entre autres, de savoir si le demandeur ou le titulaire de permis :

- Exerce une activité commerciale ou une occupation qui mettrait en péril l'intégrité, l'indépendance ou la compétence du demandeur ou de l'agent en tant qu'agent;^[8]

⁷ L'ARSF peut offrir de délivrer un permis avec des conditions ou d'imposer des conditions à un permis existant lorsque les préoccupations relatives à l'aptitude peuvent être atténuées.

⁸ Règl. de l'Ont. 347/04, alinéa 4 (1) h). L'ARSF interprète le mot « exercé » aux alinéas 4 (1) c) et 4 (1) h) du Règlement sur les agents comme incluant les activités commerciales d'assurance et autres que d'assurance d'un agent, y compris une SGA, et ses activités commerciales liées ou affiliées. En outre, le terme « activité

Interprétation et approche

- « s'est avéré incompétent ou peu fiable » dans la conduite des activités d'agent d'assurance;^[9]
- est de bonnes mœurs et a bonne réputation;^[10]
- a fait une déclaration erronée ou une omission importante dans la demande de permis;^[11]
ou
- est coupable d'une pratique ou d'un acte frauduleux.^[12,13]

De plus, le par. 392.4 (1) de la *Loi* permet à l'ARSF de s'appuyer sur les « autres questions [que le directeur général] estime appropriées », ce qui donne à l'ARSF un large pouvoir discrétionnaire, éclairé par les objectifs de l'ARSF énoncés dans la *Loi sur l'ARSF*, pour évaluer l'aptitude à la délivrance de permis des agents d'assurance vie. Un tel pouvoir discrétionnaire dans l'évaluation de l'aptitude de la délivrance de permis est nécessaire pour que l'ARSF satisfasse efficacement à ses objectifs établis par la loi et s'adapte rapidement au changement et à l'innovation dans le secteur de l'assurance, tout en protégeant les consommateurs. L'aptitude est une exigence continue que l'ARSF examine lorsqu'une nouvelle demande de permis est présentée, lorsque le renouvellement est demandé et à tout moment jugé approprié par l'ARSF.

commerciale » comprend les activités commerciales distinctes individuelles et la fonction commerciale dans son ensemble.

⁹ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 d).

¹⁰ Règl. de l'Ont. 347/04, alinéa 4 (1) a).

¹¹ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 b).

¹² Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 c).

¹³ D'autres dispositions du Règlement sur les agents sont prises en compte dans l'évaluation de l'aptitude par l'ARSF.

L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF est également guidée par son mandat législatif

L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF s'appuie sur son mandat législatif, notamment :

- protéger les droits et les intérêts des consommateurs;
- contribuer à la confiance du public dans le secteur de l'assurance;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse;
- coopérer et collaborer avec les autres organismes de réglementation.^[14]

L'ARSF accorde la priorité à la protection du public et à l'amélioration de la confiance du public dans le secteur lorsqu'il s'agit de déterminer si un demandeur devrait obtenir un permis et si le permis d'un agent, y compris celui d'une SGA, devrait être révoqué.

L'inconduite a une incidence sur l'aptitude de l'agent d'assurance vie et du demandeur

Lors de l'évaluation de l'aptitude d'un demandeur, d'un agent ou d'une SGA, l'ARSF tiendra compte de la question de savoir si la conduite ou les activités passées ou présentes d'un demandeur ou d'un agent, y compris ceux d'une SGA, peuvent les rendre inaptes à obtenir un permis.

Une conduite ou des activités qui créent un risque qu'un agent, y compris une SGA, ne se conforme pas à la loi ou ne traite pas les clients équitablement, ou agisse contrairement aux

¹⁴ Loi sur l'ARSF, par. 3 (1) et par. 3 (2).

obligations légales et réglementaires, peut démontrer l'inaptitude d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA, à obtenir un permis.

Voici des exemples de conduite et de circonstances qui peuvent rendre un demandeur ou un agent, y compris une SGA, inapte. Ils comprennent, sans s'y limiter :

- des accusations criminelles, des condamnations ou des plaidoyers de culpabilité (en cours, en instance ou passés);
- les infractions aux lois, aux règlements ou aux règles administrés par l'ARSF ou d'autres organismes de réglementation ou de délivrance de permis (en particulier s'il y a des mesures d'application de la réglementation, des sanctions, des enquêtes ou des procédures en cours, en instance ou passées);^[15.16]
- la faillite, les propositions de consommateur ou d'autres questions d'insolvabilité (en cours ou précédemment libérées);
- les actions incompatibles avec les lignes directrices de l'ARSF, y compris toute ligne directrice multijuridictionnelle harmonisée que l'ARSF a adoptée dans le cadre de ses lignes directrices. Par exemple : la Ligne directrice sur le traitement équitable des clients du secteur de l'assurance de l'ARSF, lorsque les exigences ou les attentes sont conformes à la Loi, aux règlements ou aux Règles de l'ARSF;^[17]
- des actions incompatibles avec les lignes directrices multijuridictionnelles harmonisées, par exemple les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance des OCRA;^[18]

¹⁵ Y compris les amendes et autres sanctions pécuniaires.

¹⁶ Y compris les organismes de réglementation fédéraux, provinciaux, municipaux ou autres.

¹⁷ Le document de lignes directrices de l'ARSF cité adopte la [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA).

¹⁸ [Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance](#) des OCRA

- les fausses déclarations, les omissions importantes (y compris la non-divulgence d'une demande) ou toute autre malhonnêteté envers l'ARSF ou d'autres personnes;
- l'omission d'exécuter avec diligence une tâche ou une activité qu'un agent, y compris une SGA, s'engage à exécuter ou accepte d'exécuter au nom d'un assureur ou d'un autre agent, ou à l'appui des obligations d'un assureur en vertu de la Loi, en vertu de l'ARSF ou de lignes directrices multijuridictionnelles ou en vertu de règlements ou de règles pris en application de la Loi, y compris les obligations liées au recrutement, à la formation ou à la supervision des agents, au traitement équitable des clients (y compris les divulgations, l'aptitude et le service après-vente) et aux pratiques liées à la souscription, à la négociation, à la passation de marchés et à l'administration des contrats d'assurance; ou
- tout autre comportement pertinent aux fins de l'évaluation de l'aptitude qui tient compte des facteurs énoncés dans le Règlement sur les agents.

[L'annexe A](#) fournit plus de détails sur le type de conduite qui peut démontrer qu'un demandeur ou un agent, y compris une SGA, n'est pas apte à obtenir un permis.

Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude

Lorsque l'ARSF prend connaissance d'une conduite et de circonstances qui sont pertinentes pour l'aptitude, elle évalue l'incidence de la conduite sur l'aptitude, selon son interprétation décrite dans la présente ligne directrice, en tenant compte des facteurs suivants :

- la mesure dans laquelle la conduite remet en question l'intégrité, l'honnêteté ou la nature respectueuse des lois d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA;
- la proximité de la conduite avec les activités que la personne exercerait à titre d'agent d'assurance, y compris une SGA – par exemple, si une personne sera responsable de la formation ou de la supervision d'autrui, elle sera assujettie à des normes plus élevées que si sa conduite en tant que titulaire de permis faisait l'objet de formation et de supervision actives par un assureur ou un titulaire de permis ayant une conduite exemplaire;

Interprétation et approche

- s'il y a eu un schéma constant et prolongé de comportement réformé ou rédempteur de la part d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA, depuis que la conduite a eu lieu;
- la nature involontaire de la conduite;
- le temps écoulé depuis la conduite;
- la nature prolongée ou répétitive de la conduite;
- toute pression inhabituelle et grave à laquelle la personne était soumise au moment de l'inconduite qui expliquerait celle-ci, mais qui a peu de chances de se reproduire;
- si une conduite antérieure a donné lieu à une procédure réglementaire ou criminelle ou à une sanction :
 - la gravité avec laquelle l'organe disciplinaire a traité la conduite, comme en témoigne la sévérité de la sanction qu'il a imposée;
 - l'équité du processus suivi dans la procédure disciplinaire.

L'ARSF peut tenir compte d'autres facteurs, et tous les facteurs sont soupesés en fonction des éléments de preuve disponibles pour s'assurer que la décision est fondée sur des motifs raisonnables. Un concours de circonstances peut fournir des motifs raisonnables d'appuyer la détermination qu'un demandeur est inapte – par exemple, les préoccupations concernant le dossier disciplinaire d'une personne auprès d'un autre organisme de réglementation peuvent être aggravées par le défaut de fournir une divulgation complète à l'ARSF au moment de la délivrance du permis.

[L'Annexe B](#) fournit de plus amples détails sur les considérations de l'ARSF dans l'application des facteurs clés.

Une conduite qui rend inapte un demandeur ou un agent, y compris une SGA, peut entraîner la révocation, la suspension ou le refus d'un permis ou l'imposition de conditions au permis. Elle peut également constituer une infraction à la *Loi*, à ses règlements ou aux règles de l'ARSF. Par exemple, une conduite pertinente à l'aptitude peut également constituer une pratique ou un acte malhonnête ou mensonger en vertu de la Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou

mensongers (APMM) de l'ARSF. Elle pourrait entraîner une sanction administrative pécuniaire, une accusation d'infraction provinciale ou une autre sanction, en plus d'une mesure relative au permis.^[19]

Fausse déclarations et omissions importantes

L'obligation de remplir une demande de permis honnêtement est un élément fondamental du processus de délivrance de permis. La prestation d'une déclaration erronée ou d'une omission importante dans la demande est un fondement qui permet à l'ARSF de déterminer qu'un demandeur ou un agent, y compris une SGA, n'est pas apte.^[20]

Les questions que pose l'ARSF sur les demandes de permis d'agent d'assurance sont pertinentes pour l'aptitude, et les réponses à ces questions jouent un rôle important dans la décision de l'ARSF de délivrer ou non un permis. Par conséquent, il incombe aux demandeurs de s'assurer que leur demande divulgue de façon juste et transparente toutes les questions qui pourraient intéresser l'ARSF lors de l'examen d'une demande de permis (en particulier, toute question visée par la présente Ligne directrice) et les demandeurs doivent prendre grand soin lorsqu'ils fournissent les renseignements à l'ARSF et clarifier toute question qu'ils ne comprennent pas.

Lorsqu'il y a des renseignements faux ou trompeurs ou une omission importante dans une demande de permis ou d'autres renseignements fournis à l'ARSF, celle-ci, lorsqu'elle évaluera l'incidence sur l'aptitude, tiendra compte de facteurs tels que :

- la nature des renseignements ou de l'omission;
- le caractère intentionnel ou non;
- l'explication fournie;

¹⁹ L'ARSF publie les [Mesures d'application](#) décrites dans sa Ligne directrice : [Communication transparente des mesures d'exécution de l'ARSF](#).

²⁰ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 b).

- les circonstances dans lesquelles la déclaration a été faite.

L'ARSF a généralement des motifs raisonnables de croire qu'un demandeur n'est pas apte s'il a fait une déclaration erronée ou une omission importante dans la demande de permis ou d'autres documents fournis à l'ARSF.^[21] L'ARSF peut conclure que toute fausse déclaration ou omission dans la demande de permis était intentionnelle ou a été faite en mépris flagrant de la vérité. L'ARSF considère que tous les renseignements demandés dans sa demande de permis sont importants.

Aptitude – Considérations supplémentaires pour les agents d'assurance de sociétés d'assurance et de sociétés d'assurance en nom collectif

En vertu de la *Loi*, y compris le Règlement sur les agents, les exigences en matière d'aptitude s'appliquent que le demandeur ou l'agent soit un particulier, une société ou une société en nom collectif et lorsqu'un agent exerce des activités qui comprennent celles couvertes par la définition d'une SGA en vertu de la présente Ligne directrice, les exigences supplémentaires suivantes en matière d'aptitude s'appliquent.

- La conduite passée et les activités actuelles de la société ou de la société en nom collectif sont pertinentes pour l'aptitude.^[22]
- Les sociétés et les sociétés en nom collectif agissent par l'entremise de particuliers ou selon leurs instructions. Par conséquent, l'aptitude de ces personnes est pertinente à l'aptitude d'un agent d'assurance de sociétés d'assurance et de sociétés d'assurance en nom collectif titulaire d'un permis, et la conduite ou les activités de personnes ou d'entités associées à la société ou à la société en nom collectif ou ayant une participation dans celle-ci peuvent être prises en compte dans l'évaluation de l'aptitude d'un demandeur ou d'un agent. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter, les administrateurs, les dirigeants, les

²¹ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 b).

²² Les facteurs liés à la conduite antérieure d'une personne, tels qu'ils sont décrits ci-dessus et à l'annexe A, s'appliquent également à une entité (p. ex., une société ou une société en nom collectif).

associés ou les employés du demandeur ou de l'agent, ou la propriété de l'agent, lorsque l'agent est une société.

- Les pratiques et les relations commerciales d'un demandeur ou d'un agent peuvent également être pertinentes à son aptitude. Ses modèles de recrutement, ses relations d'aiguillage, ses pratiques de formation, ses stratégies et tactiques de vente, ses services aux consommateurs et sa négociation de contrats, ses pratiques de souscription et d'administration, et ceux d'autres entreprises affiliées ayant une influence sur le demandeur ou l'agent, pourraient indiquer des préoccupations en matière d'aptitude (p. ex., l'intégrité, l'indépendance ou la compétence en tant qu'agent), en particulier si les conflits d'intérêts potentiels ne sont pas gérés correctement.

Aptitude – Considérations supplémentaires pour les sociétés de gestion d'assurance (« SGA »)

L'ARSF peut refuser une demande, ou suspendre ou révoquer le permis d'un agent, si le demandeur ou l'agent « a fait preuve d'incompétence ou de manque de fiabilité dans les transactions de la société d'assurance pour laquelle le permis a été accordé ».^[23] En raison du risque accru de préjudice pour le consommateur qui se produit si une SGA ne s'acquitte pas correctement des activités énumérées ci-dessus, pour qu'un demandeur ou un agent dont les activités sont celles d'une SGA soit considéré comme apte, cet agent doit démontrer, en ce qui concerne les obligations qu'il assume au nom d'un assureur et les fonctions et activités qu'il exécutera, qu'il possède l'expertise et les ressources nécessaires pour fonctionner en tant que SGA d'une manière digne de confiance et compétente, et qu'il effectue même toutes ces activités de manière diligente, digne de confiance et compétente.

L'ARSF s'attend à ce que les SGA connaissent et comprennent leurs obligations réglementaires et prennent des mesures raisonnables pour s'assurer qu'elles-mêmes et tous les agents qu'elles recrutent, forment, supervisent ou soutiennent, directement ou indirectement par l'entremise de sous-agents (dans la présente Ligne directrice, appelé « agent individuel ») sont aptes à obtenir un permis.

²³ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 8 d).

Toutes les considérations relatives à l'aptitude des agents individuels décrites dans la présente Ligne directrice s'appliquent également aux SGA, y compris celles décrites dans la section sur les agents d'assurance de sociétés d'assurance et de sociétés d'assurance en nom collectif.

En plus des facteurs mentionnés ci-dessus pour déterminer l'aptitude d'une SGA à détenir un permis, l'ARSF tiendra également compte de ce qui suit lorsqu'elle déterminera l'aptitude d'un demandeur ou d'un agent à être une SGA :^[24]

Caractère adéquat des fonctions de contrôle et de conformité de la SGA^[25]

- Si la SGA dispose d'une fonction de conformité adéquate permettant de s'assurer qu'elle respecte ses obligations réglementaires en vertu de la *Loi*, de ses règlements, des règles de l'ARSF et des lignes directrices de l'ARSF et multijuridictionnelles, ainsi que toute obligation qu'elle assume au nom des assureurs ou qu'elle accepte d'exécuter au nom des assureurs ou à l'appui de ceux-ci.
- Si la SGA réévalue continuellement sa fonction de conformité pour en vérifier l'efficacité à mesure que les activités et les opérations de la SGA se développent, changent ou se diversifient.
- Si la fonction de contrôle et de conformité des SGA est raisonnablement conçue pour s'assurer que :
 - ses administrateurs, dirigeants, associés, employés et agents individuels se conforment à la *Loi*, à ses règlements, aux règles de l'ARSF et aux directives réglementaires lorsque les exigences et les attentes qui en découlent sont conformes à la *Loi*, aux règlements ou aux règles de l'ARSF.

²⁴ Toutes les considérations relatives à l'aptitude de l'agent d'assurance vie décrites dans la présente ligne directrice s'appliquent aux SGA, y compris celles décrites dans la section sur les [agents d'assurance de sociétés d'assurance et de sociétés d'assurance en nom collectif](#).

²⁵ Aux fins de la présente ligne directrice, une fonction de contrôle ou de conformité comprend les politiques, les procédures, les pratiques, les contrôles et les ressources décrits dans la présente section.

- les produits d'assurance distribués par elles ou leurs agents individuels sont vendus conformément à la Loi, aux règlements et aux règles et lignes directrices de l'ARSF, compte tenu des éléments uniques de leurs activités commerciales.
- Si les fonctions de contrôle et de conformité des SGA sont conçues en fonction de la taille, de la complexité, des opérations et du profil de risque associés aux activités commerciales de la SGA. ^[26]
 - Le nombre d'employés liés à la SGA ne détermine pas la portée, la sophistication ou la profondeur attendues des fonctions de contrôle et de conformité. Cela est plutôt déterminé par la nature globale des opérations et les risques associés aux activités commerciales et aux opérations de la SGA. Par exemple, une SGA qui se concentre sur le recrutement de nouveaux agents d'assurance vie individuels et de candidats à la délivrance de permis peut nécessiter une surveillance et des mesures de protection supplémentaires.

Les pratiques inappropriées ont une incidence sur l'aptitude des SGA

Lors de l'évaluation de l'aptitude d'une SGA, l'ARSF peut également se demander si ses pratiques, passées ou présentes, indiquent qu'elle est inapte à obtenir un permis.

Les pratiques qui peuvent contrevenir ou contreviennent à la *Loi*, aux règlements, aux règles ou aux lignes directrices applicables de l'ARSF ou multijuridictionnelles, ou qui sont susceptibles d'amener des agents individuels associés à la SGA à le faire, démontrent qu'une SGA est inapte à obtenir un permis.

²⁶ L'absence de fonctions de contrôle et de conformité efficaces peut servir de fondement à l'ARSF pour déterminer, à sa discrétion et en se fondant sur des motifs raisonnables, qu'une SGA n'est pas apte à obtenir un permis en vertu de la *Loi*, y compris lorsque cette absence démontre l'incompétence en vertu du par. 8 d) du Règlement sur les agents.

Voici des exemples de telles pratiques :

- utiliser des documents ou des tactiques promotionnels trompeurs, ou l'omission de prendre les mesures appropriées lorsque les agents d'assurance vie les utilisent;
- diffuser des renseignements trompeurs aux agents d'assurance vie ou à d'autres personnes;
- maintenir des contrôles insuffisants contre les ventes d'assurance sans permis;
- faciliter une activité contraire à l'éthique dans les processus de délivrance de permis, de ventes ou d'administration des contrats ou y acquiescer;
- offrir ou faciliter des incitatifs à la vente qui encouragent les ventes qui ne sont pas conformes aux exigences réglementaires ou qui créent des conflits d'intérêts qui ne sont pas traités adéquatement par la divulgation et d'autres pratiques pour atténuer et traiter ces conflits (comme assurer des conseils indépendants appropriés), ou y acquiescer.

Surveillance par l'assureur des SGA

Les obligations des assureurs décrites dans la présente ligne directrice sont indépendantes des obligations des SGA décrites dans la présente section.

Les assureurs et les SGA peuvent choisir de travailler ensemble pour éviter le dédoublement des efforts dans la mesure du possible, mais cela ne réduit ni ne modifie les obligations réglementaires. En particulier, les assureurs ont l'obligation de maintenir un système pour s'assurer que les agents agissant en leur nom sont conformes et, même si un assureur délègue ses fonctions de surveillance (p. ex., la formation, la supervision et la surveillance des agents) à une SGA, l'assureur en reste responsable.^[27]

²⁷ Voir l'article 12 du Règl. de l'Ont. 347/04 et la ligne directrice PC0043INT de l'ARSF sur les exigences de déclaration des agents d'assurance vie et les obligations connexes des assureurs.

Les assureurs et les SGA doivent chacun prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que leurs agents individuels se conforment à la *Loi*, à ses règlements, aux règles de l'ARSF et aux lignes directrices de l'ARSF et multijuridictionnelles. Lorsqu'un assureur compte sur une SGA pour exécuter des fonctions pertinentes, ou qu'une SGA compte sur un assureur ou une sous-SGA pour exécuter des fonctions pertinentes, celui qui compte sur l'autre doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que l'autre est légalement responsable du rendement, que l'autre a la capacité (p. ex., expérience, expertise, processus, contrôles, documentation) d'exécuter ces fonctions et que les activités pertinentes de l'autre sont généralement menées à bien de façon appropriée. Bien que chacun demeure ultimement responsable de ses obligations en vertu de la *Loi*, de ses règlements, des règles de l'ARSF et des directives réglementaires, le fait qu'une entité réglementée se fie raisonnablement aux fonctions et activités crédibles d'une autre entité réglementée qui était contractuellement tenue d'exercer une telle fonction ou activité au nom de la première entité réglementée sera considéré comme un motif d'atténuation au moment de déterminer les sanctions appropriées contre la première entité réglementée en cas de non-conformité.

Assureurs – Responsabilités de l'agent en matière d'aptitude

Cette partie de la ligne directrice fournit l'interprétation de l'ARSF concernant les responsabilités des assureurs à l'égard des demandeurs et des agents, y compris les SGA. L'ARSF évalue si les demandeurs et les agents sont aptes à obtenir un permis conformément à la *Loi*, à ses règlements et aux règles et lignes directrices de l'ARSF et prend les mesures appropriées lorsque cela n'est pas le cas. Cependant, les assureurs ont des obligations légales indépendantes de procéder à un examen sélectif des agents, y compris les SGA, et de les surveiller pour vérifier leur aptitude.^[28] Ces obligations comprennent :

- procéder à un examen sélectif des candidats pour s'assurer qu'ils sont aptes à agir en tant qu'agents;

²⁸ Règl. de l'Ont. 347/04, par. 12 (1)-(2). L'examen sélectif effectué par les assureurs est distinct de celui de l'ARSF

- lors du parrainage d'un nouvel agent, prendre des mesures pour examiner le demandeur et confirmer dans une déclaration qu'il est convaincu que le demandeur est apte;^[29]
- avoir en place un système raisonnablement conçu pour surveiller l'aptitude et la conformité des agents qui agissent en leur nom;^[30]
- signaler à l'ARSF si l'assureur a des motifs raisonnables de croire qu'un agent qui agit en son nom n'est pas apte à obtenir un permis.^[31]

À ce titre, les assureurs sont tenus de procéder à un examen sélectif des agents, y compris les SGA, qui agissent en leur nom et de les surveiller de façon continue. Les assureurs sont responsables de ces obligations, mais ils disposent d'une certaine souplesse pour décider de quelle manière ils se conforment aux exigences axées sur les résultats décrites dans la section Interprétation de la présente ligne directrice. Pour déterminer si les assureurs respectent leurs obligations, l'ARSF les évaluera par rapport aux résultats réglementaires (p. ex., la nécessité de procéder à un examen sélectif des agents, y compris les SGA, de les former et de les superviser adéquatement, pour aider à assurer le traitement équitable des consommateurs) plutôt que de prescrire une voie particulière pour atteindre la conformité (p. ex., un assureur peut directement procéder à un examen sélectif des agents, les former et les superviser ou peut, à condition de disposer d'un système raisonnable pour s'assurer que sa confiance est raisonnable, compter sur les SGA ou d'autres pour l'aider à s'acquitter d'une ou de plusieurs de ces obligations).

Délégation et sous-traitance

Comme mentionné précédemment, les obligations de l'assureur en vertu de la Loi, des règlements, des règles et des lignes directrices en ce qui concerne le recours à des agents, y compris les SGA, et le traitement équitable des consommateurs incombent à l'assureur, peu importe toute sous-traitance ou toute délégation ou toute dépendance à l'égard de tiers. Un assureur qui autorise un agent à mener des activités pour le compte de l'assureur est tenu de

²⁹ Règl. de l'Ont. 347/04, alinéa 3 (1) b)

³⁰ Les dispositions régissant la délivrance de permis aux agents d'assurance vie des sociétés d'assurance et des sociétés d'assurance en nom collectif se trouvent dans la *Loi* et le Règl. de l'Ont. 347/04, qui comprennent des critères précis et les exceptions applicables.

³¹ Règlement de l'Ont. 347/04, par. 12 (3).

mettre en place des mesures appropriées pour s'assurer que l'agent se conforme à la *Loi*, à ses règlements, aux règles et aux lignes directrices de l'ARSF et au permis de l'agent. Cela s'applique également à un agent individuel, à une société d'assurance ou à un SGA qui exerce des activités pour le compte d'assureurs, comme il est indiqué précédemment dans la présente section [Interprétation](#).

Lignes directrices de l'ARSF

La présente ligne directrice reflète le point de vue de l'ARSF concernant l'aptitude des agents d'assurance vie et les obligations connexes. L'ARSF considère que les circonstances décrites dans la section Interprétation de la présente ligne directrice (y compris les [annexes A](#) et [B](#)) sont pertinentes pour déterminer si une personne (ou une entité) est apte à obtenir un permis d'agent en vertu du par. 392.4 (1) de la *Loi*. Les assureurs devraient donc se reporter à la présente ligne directrice pour évaluer la façon dont ils procèdent à un examen sélectif de chaque agent pour vérifier son aptitude en vertu de la *Loi* et de ses règlements et supervisent ces agents pour assurer leur aptitude continue.

Pour déterminer l'aptitude, l'ARSF tient également compte de la conformité des agents, y compris des SGA, à d'autres lignes directrices applicables de l'ARSF pertinentes à l'aptitude. Cela signifie que le programme de conformité de l'assureur devrait être raisonnablement conçu pour s'assurer que ses agents, y compris les SGA, agissent conformément à ces lignes directrices de l'ARSF, y compris celles qui adoptent des lignes directrices multijuridictionnelles (comme la [Ligne directrice sur le traitement équitable des clients du secteur de l'assurance](#) de l'ARSF).^[32]

Les agents d'assurance vie peuvent être tenus d'être dans une relation mandant/agent

Lorsqu'ils évaluent l'aptitude d'une personne à être titulaire d'un permis en vertu de la *Loi*, les agents (y compris les SGA) et les assureurs devraient être conscients que, de par l'effet de la loi et compte tenu du degré de délégation par la SGA ou l'assureur, l'assureur ou la SGA parrainant

³²Le document de lignes directrices de l'ARSF cité adopte la [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) du CCRRA et des OCRA.

ou supervisant cette personne peut, dans certaines circonstances, être tenus responsables, à titre de mandants, de la conduite de ces personnes qui agissent à titre d'agents pour eux dans le cadre de leur autorité expresse, implicite ou apparente.

Une relation mandant/agent est déterminée en fonction de l'ensemble des circonstances. En plus d'évaluer l'aptitude d'une personne à être un agent titulaire d'un permis en fonction de son aptitude à exercer les fonctions d'un agent titulaire d'un permis, lorsqu'une personne est un agent dans une relation mandant/agent avec un agent qui est un assureur ou une SGA réglementé en vertu de la Loi, l'aptitude de cette personne à être titulaire d'un permis d'agent en vertu de la Loi peut également être évaluée par l'ARSF en fonction des activités et des fonctions que cette personne accepte d'exécuter, ou exécute réellement, dans le cadre de cette relation mandant/agent. Il ne faut pas simplement présumer qu'une telle relation mandant/agent n'existe pas en s'appuyant sur des facteurs tels que :

- une entente stipulant expressément qu'il n'y a pas de relation de mandant entre l'assureur et la SGA ou la SGA et l'agent individuel;
- un agent individuel qui n'a pas le pouvoir de lier un assureur;
- un agent individuel agissant au nom de plusieurs mandants simultanément.

Aux fins de l'évaluation de l'aptitude, l'ARSF peut considérer que, dans certaines situations où l'assureur ou la SGA a une connaissance réelle ou implicite des pratiques de ses agents qui donnent lieu à un préjudice pour le consommateur, ces agents peuvent être considérés comme étant dans une relation mandant/agent avec l'assureur ou la SGA au nom duquel ils exercent leurs activités ou dont ils vendent les produits. Des tiers comme l'ARSF et les consommateurs peuvent avoir le droit de s'appuyer sur le droit en matière de mandat (p. ex. en vertu de la doctrine de l'autorité apparente) lorsqu'un assureur et un agent titulaire d'un permis livrent des produits et des services en collaboration.

Un assureur ou une SGA peut être tenu responsable des actions d'un agent en vertu de la Règle APMM de l'ARSF

Lorsqu'il existe un lien important entre la création ou l'augmentation du risque et la conduite autorisée par l'assureur ou la SGA, l'ARSF peut, en fonction des circonstances factuelles particulières, considérer l'assureur ou la SGA, selon le cas, responsable du préjudice causé au

consommateur qui a été subi ou qui est susceptible de se produire. Cela est conforme à la Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers de l'ARSF (la « Règle APMM »), qui prévoit qu'un assureur ou une SGA peut être tenu responsable de la conduite d'un agent, y compris l'inaction ou l'omission, dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle entraîne des résultats, des événements ou des circonstances énoncés dans la Règle APMM.^[33]

Un assureur qui autorise un ou plusieurs agents, y compris une SGA, à agir en son nom, est tenu d'établir et de maintenir un système qui est raisonnablement conçu pour s'assurer que chaque agent (y compris une SGA), se conforme à la Loi, aux règlements, aux règles de l'ARSF et au permis^[34] de l'agent et que le système doit procéder à un examen sélectif de chaque agent pour vérifier s'il est apte à exercer les activités d'agent.^[35] Lorsqu'un assureur a des motifs raisonnables de croire qu'un agent, y compris une SGA, qui agit en son nom, n'est pas apte à exercer les activités d'agent, il doit le signaler à l'ARSF.^[36] L'ARSF interprète collectivement ces exigences comme signifiant que lorsqu'un assureur sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un agent, y compris une SGA, n'est pas apte à exercer les activités d'agent et omet de prendre des mesures à ce sujet, l'assureur sera responsable de la non-conformité de l'agent, en particulier si cette non-conformité entraîne ou est susceptible de causer des préjudices aux consommateurs.^[37]

³³ *La Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers*, par. 2 (1).

³⁴ Règlement de l'Ont. 347/04, par. 12 (1).

³⁵ Règlement de l'Ont. 347/04, par. 12 (2).

³⁶ Règlement de l'Ont. 347/04, par. 12 (3).

³⁷ Cela s'explique par le fait que lorsque la non-conformité à la Loi, aux règlements, aux règles de l'ARSF et au permis de l'agent est raisonnablement prévisible pour l'assureur, l'ARSF est d'avis que l'assureur, en tant que mandant au nom duquel l'agent agit, devrait être responsable du risque pour les consommateurs en fonction des exigences du Règlement de l'Ontario 347/04.

Approche

Principes

L'approche de l'ARSF pour évaluer l'aptitude à obtenir un permis est la suivante :

- **Axé sur le consommateur** : L'approche de l'ARSF en matière de réglementation des personnes et des entités est axée sur l'incidence sur les consommateurs.
- **Axé sur les risques** : L'ARSF dirige ses ressources vers les personnes et les entités réglementées qui présentent le risque le plus élevé de préjudice. L'évaluation des risques de l'ARSF tient compte de la taille, de la complexité et de la nature de l'entité réglementée, et des cas où la non-conformité ou l'incapacité d'atteindre les résultats souhaités causera le plus de tort aux consommateurs ou constituera la plus grande menace pour la capacité de l'ARSF d'exécuter ses objectifs prescrits par la loi.

Processus et pratiques

Pour les nouveaux demandeurs et les agents qui présentent une demande de renouvellement de leur permis (collectivement appelés « demandeurs » dans la présente section de la ligne directrice), l'approche de l'ARSF pour évaluer l'aptitude à obtenir un permis comprend, sans toutefois s'y limiter, les étapes décrites dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 : Étapes du processus

Étape du processus	Description
1 Examen sélectif et certification par l'assureur parrain	Une demande initiale de permis d'agent, y compris une SGA, doit être accompagnée d'une déclaration de l'assureur parrain attestant qu'il a pris des mesures pour faire un examen sélectif du demandeur, y compris le degré de délégation, et qu'il est convaincu que le demandeur est apte à exercer les activités d'agent. ^[38]
2 Évaluation de la demande et de l'admissibilité	La demande initiale de délivrance ou de renouvellement de permis permet de recueillir des renseignements pour permettre à l'ARSF d'évaluer si le demandeur répond aux critères d'admissibilité au permis. L'ARSF peut demander des renseignements supplémentaires ou demander des précisions au sujet des renseignements fournis, le cas échéant. ^[39]
3 Évaluation de l'aptitude	Pour les demandeurs qui satisfont les critères d'admissibilité, l'ARSF évalue l'aptitude. Les considérations sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none">• les circonstances pertinentes, y compris celles décrites dans la section Interprétation ci-dessus;• les données disponibles, y compris les renseignements fournis par les demandeurs;

³⁸ Règl. de l'Ont. 347/04, alinéa 3 (1) b). Cette exigence ne s'applique pas à une demande de permis d'assurance vie présentée par une société d'assurance ou une société d'assurance en nom collectif.

³⁹ *Loi sur les assurances*, L.R.O. 190. chap. I 8, par. 392.3 (1).

Étape du processus	Description
	<ul style="list-style-type: none">• le dossier de conformité de l'agent pendant qu'il est titulaire d'un permis (pour les demandes de renouvellement ou d'autres examens de l'aptitude des agents titulaires d'un permis);• la nature et le degré de délégation à la société d'assurance ou à la SGA;• des évaluations approfondies, au besoin, qui impliquent généralement un engagement avec le demandeur, l'assureur et d'autres parties concernées.

4 Divulgation et attestation

Lorsqu'un demandeur divulgue des renseignements qui ont une incidence sur l'aptitude, ces renseignements devraient détailler de façon complète et exacte les circonstances pertinentes, y compris le moment où la conduite s'est produite, ce qui a mené à la conduite et les mesures correctives prises. Lorsque l'ARSF repère une inconduite non divulguée, elle peut poser les mêmes questions sur les circonstances et exiger une explication de la non-divulgation. Ces étapes retardent le processus de demande.

La non-divulgation en soi peut avoir une incidence négative sur l'aptitude et peut entraîner le refus d'un permis, une révocation ou une autre sanction, y compris une sanction administrative pécuniaire, même si les renseignements non divulgués ne justifient pas une telle sanction.

Les questions sur la demande de permis visent à faciliter la capacité de l'ARSF d'obtenir une divulgation complète et à aider

Étape du processus	Description
--------------------	-------------

les demandeurs à éviter les omissions, les divulgations partielles et les fausses déclarations. Les demandeurs :

- examinent et confirment l'exactitude et l'exhaustivité des réponses fournies et les attestent;
- sont informés que les fausses déclarations sont des infractions susceptibles de donner lieu à une inculpation;
- devront reconnaître que toute réponse fausse ou trompeuse pourrait entraîner le refus de la demande ou faire l'objet de poursuites;
- devront fournir des renseignements complets et complets à l'ARSF, peu importe si les renseignements ont déjà été fournis à l'assureur parrain ou contractuel d'un agent.

5 Mesures découlant des évaluations de l'aptitude

Si, à la suite de l'évaluation de l'aptitude à l'étape de la demande initiale ou de renouvellement de permis, l'ARSF a des motifs raisonnables de croire que le demandeur n'est pas apte à détenir un permis, elle peut prendre des mesures pour refuser le permis ou lui imposer des conditions.

L'ARSF peut, à sa discrétion, informer le demandeur de la décision et lui offrir la possibilité de retirer volontairement la demande.

Dans certains cas, l'ARSF peut également chercher à imposer des sanctions pécuniaires ou à prendre d'autres mesures d'application. Cela peut remplacer la mesure relative au permis ou s'y ajouter.

Étape du processus	Description
	<p>Si l'ARSF émet un avis d'intention concernant le refus de renouveler le permis ou l'imposition de conditions au permis, le demandeur peut demander une audience devant le Tribunal des services financiers. L'ARSF informera le demandeur concernant le processus de demande d'audience.^[40]</p>
6 Évaluation de l'aptitude pendant la durée du permis	<p>L'aptitude d'un titulaire de permis peut être réévaluée si l'ARSF prend connaissance d'une inconduite potentielle (y compris des déclarations ou des renseignements faux ou trompeurs ou une omission importante dans une demande de permis ou d'autres documents fournis à l'ARSF). Si l'ARSF a des motifs raisonnables de croire que la personne n'est plus apte à détenir le permis, elle peut prendre des mesures d'application pour révoquer ou suspendre le permis de l'agent ou lui imposer des conditions. S'il y a lieu, l'ARSF peut également chercher à imposer des sanctions pécuniaires ou à prendre d'autres mesures d'application.</p>

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice est entrée en vigueur le **[à déterminer]** et sera examinée au plus tard le **[à déterminer]**.

⁴⁰ *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I 8, par. 407.1 (2).

À propos de la présente ligne directrice

Le présent document est conforme au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

La ligne directrice en matière d'interprétation établit la vision de l'ARSF concernant les exigences en vertu de son mandat prescrit par la loi (lois, règlements et règles) de sorte qu'un cas de non-conformité puisse mener à l'application de la loi ou à une mesure de surveillance.

La ligne directrice en matière d'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF en matière de surveillance et d'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général.

Références

- Ligne directrice de l'ARSF : Ligne directrice sur le [traitement équitable des clients du secteur de l'assurance](#)
- Directive du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) : [Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)
- Directive des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) : [Principes de conduite pour les intermédiaires en assurance](#).
- Ligne directrice de l'ARSF : [Communication transparente des mesures d'exécution de l'ARSF](#).
- Site Web de l'ARSF : [Mesures d'application](#).
Une liste d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de mesures d'application et de mises en garde.

Annexe A

Préoccupations relatives à l'aptitude – voici des exemples de conduite ou de circonstances qui peuvent avoir une incidence sur l'aptitude.

L'ARSF examinera ces préoccupations afin de déterminer l'incidence sur l'aptitude à la suite des facteurs d'évaluation indiqués dans la [section Interprétation](#) et à [l'annexe B](#).

- Accusations criminelles ou condamnations (à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada)
 - accusations criminelles, condamnations ou plaidoyers de culpabilité
 - procédures en cours en vertu du *Code criminel* du Canada ou de la *Loi sur les infractions provinciales* ou dans toute compétence
- Antécédents d'inconduite auprès de l'ARSF ou d'autres organismes de réglementation ou de délivrance de permis⁴¹
 - mesures d'application ou sanctions réglementaires
 - amendes ou autres sanctions pécuniaires
 - enquêtes ou procédures en cours
 - omissions importantes ou faux renseignements fournis à un organisme de réglementation
 - autre conduite pertinente pour l'aptitude

⁴¹ L'ARSF tient compte de toute mesure d'application prise contre le demandeur, y compris les sanctions administratives pécuniaires (SAP) et les suspensions de permis. La participation à une activité non autorisée est également prise en compte.

- Questions de faillite ou d'insolvabilité, y compris les propositions de consommateur
 - en cours
 - libérées ou entièrement exécutées
- Non-respect des lignes directrices de l'ARSF, y compris :
 - les lignes directrices du secteur de l'assurance
 - les lignes directrices intersectorielles
 - les lignes directrices harmonisées multijuridictionnelles adoptées par l'ARSF
- Faux certificats de formation continue fournis à l'ARSF ou à un autre organisme de réglementation
- Faire une omission importante ou fournir une déclaration ou des renseignements faux ou trompeurs à l'ARSF.

Annexe B

Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude

L'ARSF évalue la conduite en fonction de facteurs clés afin de déterminer si un demandeur ou un agent est apte à obtenir un permis. Les facteurs et les considérations connexes pour l'évaluation de l'octroi ou du renouvellement d'un permis d'agent individuel sont indiqués ci-dessous.^[42] En plus de ces facteurs et considérations, lorsqu'un agent agira à titre de SGA ou exécutera d'autres tâches ou activités au nom d'un assureur, d'autres facteurs et considérations s'appliqueront pour déterminer s'il est apte à exécuter ces autres tâches ou activités. De plus, lorsque le permis est pour une société d'assurance ou une société d'assurance en nom collectif, les facteurs et considérations ci-dessous peuvent être appliqués lors de l'examen des dirigeants, des administrateurs et partenaires de cette société.

⁴² L'ARSF peut tenir compte d'autres facteurs, et tous les facteurs sont soupesés en fonction des éléments de preuve disponibles pour s'assurer que la décision est fondée sur des motifs raisonnables. Un concours de circonstances peut fournir des motifs raisonnables d'appuyer la détermination qu'un demandeur est inapte – par exemple, les préoccupations concernant le dossier disciplinaire d'une personne auprès d'un autre organisme de réglementation peuvent être aggravées par le défaut de fournir une divulgation complète à l'ARSF.

Facteur d'évaluation	Considérations
<p>Mesure dans laquelle la conduite remet en question l'intégrité, l'honnêteté ou la nature respectueuse des lois d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ce facteur est essentiel à l'évaluation de l'aptitude. Il indique si la personne s'est avérée incompétente ou peu fiable dans la conduite des activités d'agent d'assurance.• La conduite qui donne lieu à des poursuites criminelles ou à des sanctions réglementaires, ou qui comporte de la malhonnêteté ou de fausses déclarations, est pertinente pour évaluer l'intégrité, l'honnêteté ou la nature respectueuse des lois des demandeurs et des agents.^[43]
<p>Proximité de la conduite avec les activités que la personne exercerait à titre d'agent d'assurance, y compris une SGA.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Une inconduite antérieure portant sur des transactions financières, la fraude, la falsification, la malhonnêteté ou la fourniture de faux renseignements est pertinente pour les activités des agents d'assurance et aura une incidence importante sur l'aptitude à obtenir un permis.• Les crimes de nature violente ou agressive peuvent indiquer l'inaptitude à obtenir un permis, en particulier lorsqu'ils sont répétés et indiquent de la violence, de la colère ou un mépris pour autrui.^[44]• Même lorsque l'inconduite criminelle ou réglementaire n'est pas étroitement liée aux activités

⁴³ Voir l'annexe A pour plus de détails sur le type de conduite qui peut démontrer qu'un demandeur ou un agent n'est pas apte à obtenir un permis.

⁴⁴ *Alves c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2008 ONFST 10.

Facteur d'évaluation

Considérations

réglementées, un demandeur ayant des antécédents de non-respect de la loi sera probablement jugé inapte à détenir un permis.^[45]

Un schéma constant et prolongé de comportement réformé ou rédempteur de la part d'un demandeur ou d'un agent, y compris une SGA, depuis que la conduite a eu lieu.

- Un facteur important pour déterminer si un demandeur est apte, malgré une inconduite antérieure, est de savoir s'il a démontré des remords et de la compréhension à l'égard de son inconduite passée.^[46]
- L'absence de remords ou la minimisation de l'inconduite ne montre pas un schéma de comportement réformé ou rédempteur.^[47]

⁴⁵*Bajwa c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2019 ONFST 6, au par. 33.

⁴⁶*Vettese c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 20, au par. 47 (i).

⁴⁷*Joshi c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2015 ONFST 16, au par. 22 (i); *MSF Group Inc c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 16, au par. 54.

Facteur d'évaluation

Considérations

La nature involontaire de la conduite.

- Dans la plupart des cas, les gens seront considérés comme responsables de leur inconduite. Le mépris délibéré ou l'insouciance n'excuse pas l'inconduite et peut indiquer l'incompétence.
- Toutefois, les éléments de preuve démontrant que l'inconduite antérieure n'était pas intentionnelle seront pris en compte et peuvent appuyer la détermination de l'aptitude à l'obtention d'un permis avec une supervision appropriée et des mesures pour protéger le public.^[48]
- Lorsqu'il y a des antécédents d'insolvabilité, l'ARSF examinera si les circonstances atténuent l'incidence sur l'aptitude.

⁴⁸ *Malhotra c. Ontario (directeur général de l'ARSF)*, 2020 ONFST 2, au par. 35.

Facteur d'évaluation	Considérations
Temps écoulé depuis la conduite.	<ul style="list-style-type: none">• Le temps écoulé depuis que la conduite a eu lieu est pris en compte parallèlement à d'autres facteurs, comme la gravité de la conduite et l'existence d'un comportement rédempteur.• Toute inconduite sera évaluée et prise en compte. Lorsque du temps s'est écoulé, la conduite dans l'intervalle sera pertinente. (Voir « comportement réformé ou rédempteur », ci-dessus.)• Un demandeur ou un titulaire de permis dont le permis de l'ARSF ou de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a été refusé ou révoqué ne sera pris en considération pour la délivrance d'un permis que s'il est en mesure de démontrer qu'il est maintenant apte en faisant référence aux préoccupations initiales. Toutes les sanctions imposées ou les conditions établies dans le cadre d'un règlement antérieur avec l'ARSF doivent également être respectées.

Facteur d'évaluation

Considérations

Nature prolongée ou répétitive de la conduite.

- Les considérations sont les suivantes :
 - Si la conduite s'est déroulée sur une longue période
 - Si la conduite a été isolée ou répétée – par exemple, plusieurs cas d'inconduite ayant eu une incidence sur une seule victime, ou une conduite qui a touché plusieurs victimes^[49]
- Des infractions ou des accusations réglementaires ou criminelles multiples ou répétées peuvent indiquer l'inaptitude à obtenir un permis.
- Si la conduite était grave, nuisible ou autrement percutante, même un seul événement peut faire en sorte qu'un demandeur soit jugé inapte.

Toute pression inhabituelle et grave à laquelle la personne était soumise au moment de l'inconduite qui expliquerait l'inconduite, mais qui a peu de chances de se reproduire.

- La preuve est nécessaire pour établir qu'il y a eu des pressions inhabituelles et graves qui ont mené à la conduite et que les circonstances qui ont mené à la pression sont peu susceptibles de se reproduire.
- Lorsque la conduite se produit sur une période prolongée, il est moins probable que le demandeur ait subi de fortes pressions pendant tout ce temps.^[50]

⁴⁹*Metro Financial Planning et Dinesh Khanna c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2017 ONFST 4 par. 283 (b); *Khanna c. Ontario (directeur général de l'ARSF)*, 2022 ONFST 10, par. 35 (b).

⁵⁰*Prince c. Ontario (chef de la direction de l'ARSF)*, 2022 ONFST 6, par. 89 d) et 128.

Facteur d'évaluation

Considérations

Les facteurs suivants s'appliquent lorsque la conduite antérieure a donné lieu à une procédure réglementaire ou criminelle ou à une sanction.

La gravité avec laquelle l'organe disciplinaire a traité la conduite, comme en témoigne la sévérité de la sanction qu'il a imposée.

- L'ARSF considère que la sévérité de la sanction ou de la pénalité imposée reflète la gravité de l'inconduite.
 - Des pénalités comme la suspension ou la révocation de permis, ou une sanction pécuniaire importante, démontrent la gravité de l'inconduite.
 - Une peine d'emprisonnement, même si elle est purgée dans la collectivité, reflète une inconduite grave.^[51]

⁵¹ *Martin c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 2, par. 32.

Facteur d'évaluation

Considérations

L'équité du processus suivi dans la procédure disciplinaire.

- Le défaut de comprendre ou d'accepter les accusations ou le processus judiciaire n'indique pas que le processus était injuste.^[52]
- Une allégation selon laquelle un processus réglementaire était injuste doit être étayée par des éléments de preuve. L'ARSF déterminera également si le demandeur ou le titulaire de permis a exercé ses droits procéduraux dans l'autre processus.
- En règle générale, l'ARSF ne remettra pas en question l'équité d'une procédure disciplinaire antérieure si l'instance est terminée et en dehors de la période d'appel au cours de laquelle le demandeur ou le titulaire de permis aurait pu soulever des préoccupations.

⁵² *CDN Financial and Mortgages Inc. c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2014 ONFST 10, par. 26.