Soutenir l’objectif de la règle 2	
Observations	**Réponse**
Les intervenants ont exprimé leur soutien de l’objectif et des buts de la règle 2. Les intervenants sont sensibles aux efforts déployés par l’ARSF pour régler les options de frais d’acquisition qui peuvent porter préjudice aux consommateurs, y compris l’élimination des frais d’acquisition différés (« FAD ») pour les caisses en gestion distincte, et les modifications que l’ARSF a apportées à la règle 2 pour répondre aux commentaires reçus dans le cadre de la première consultation.	L’ARSF est sensible au soutien apporté par les intervenants aux objectifs et aux résultats de la règle 2.

Processus d’information simplifiée	
Observations	**Réponse**
Plusieurs intervenants ont exprimé leur soutien du processus d’information simplifiée ajouté à la règle 2. Ils soutiennent le fait d’encourager les assureurs à offrir aux consommateurs des options de frais d’acquisition qui sont catégoriquement plus avantageuses que les FAD afin d’éviter le coût et les efforts liés à une information plus complexe. Une association professionnelle a demandé à l’ARSF d’expliquer la raison pour laquelle elle cesse d’encourager l’utilisation de la rétrofacturation des conseillers en indiquant qu’elle n’est pas catégoriquement plus avantageuse que les FAD. De nombreux intervenants convenaient que l’option de rétrofacturation des frais d’acquisition aux conseillers n’est pas catégoriquement plus avantageuse que les FAD, un groupe de défense des intérêts des consommateurs faisant remarquer que la rétrofacturation des frais d’acquisition aux conseillers présente un conflit potentiel entre l’intérêt du titulaire du contrat et celui de l’agent au moment du rachat, ce qui n’est pas le cas pour les FAD. L’intervenant fait remarquer que ce conflit	L’ARSF est sensible au soutien du processus d’information simplifiée. L’ARSF confirme sa position selon laquelle la rétrofacturation des frais d’acquisition aux conseillers n’est pas plus avantageuse dans tous les cas pour les clients que les FAD. Comme a fait remarquer l’ARSF dans le résumé des observations et des réponses de l’ARSF dans le cadre de la première consultation (le « résumé et les réponses précédents »), la rétrofacturation des frais d’acquisition aux conseillers peut motiver les agents à recommander aux clients de conserver des placements dans des caisses en gestion distincte qui ne correspondent plus à leurs intérêts. Ce problème ne se pose pas lorsqu’un client a choisi l’option des FAD (bien que celle-ci implique d’autres conflits qui ne s’appliquent pas à l’option de la rétrofacturation des conseillers). Par conséquent, l’option de la rétrofacturation des conseillers n’est pas plus avantageuse pour le client que l’option des FAD. L’ARSF l’a expressément fait remarquer au paragraphe 12 (6) de la règle 2.

d'intérêts serait contraire à la proposition d'alinéa 12 (4) (iv) de la règle 2, et par conséquent, les assureurs ne seraient pas en mesure d'offrir la rétrofacturation des frais d'acquisition aux conseillers comme autre solution par défaut aux FAD dans le cadre du recours au processus d'information simplifiée.	

Difficultés liées à l'information

Observations	Réponse
Un groupe de défense des intérêts des consommateurs a soulevé des préoccupations quant aux difficultés auxquelles sera confronté le consommateur moyen pour comprendre l'information envisagée dans la règle 2. Cet intervenant a soulevé des inquiétudes particulières au sujet des cas où la rétrofacturation des frais d'acquisition aux conseillers sert à remplacer les FAD; l'intervenant pense qu'exiger simplement l'information aux consommateurs comme le décrit la règle n'est pas adéquat pour protéger leurs intérêts dans cette situation. À la place, dans ce scénario, l'intervenant a observé que l'ARSF doit trouver des moyens de s'assurer que l'information est claire, facile à lire et cohérente parmi les différents assureurs. Pour y parvenir, l'intervenant suggère que l'ARSF : • conduise une recherche sur les connaissances comportementales afin de déterminer le meilleur format de l'information, • exige que les conseillers discutent de l'option de la rétrofacturation des frais d'acquisition aux conseillers avec les clients et expliquent clairement le conflit d'intérêts potentiel qui peut en découler, • et exige que les assureurs et les conseillers documentent la manière dont ils respectent leurs obligations d'information.	L'ARSF est sensible aux observations des intervenants sur la complexité de l'information. L'ARSF estime que l'information conçue pour aider les clients à comprendre leurs options de frais d'acquisition doit être claire, rédigée dans un langage facile à comprendre et doit être conçue pour aborder les questions que les clients sont susceptibles de poser au sujet de leurs options de frais d'acquisition. Alors que la cohérence est généralement souhaitable, l'ARSF reconnaît que l'information en vertu de la règle 2 peut varier selon les circonstances. Par exemple, lorsqu'un assureur peut supprimer l'option des FAD d'un contrat, l'information variera probablement en fonction du nombre et du type d'options de frais d'acquisition offertes dans le cadre du CIPV et peut varier en fonction des types de paiements que fait le client (p. ex., les paiements préautorisés mensuels par rapport aux paiements ponctuels individuels). Comme mentionné dans le résumé et les réponses précédents, l'ARSF a ajouté l'option de la nouvelle information simplifiée à la règle 2 pour permettre de ne pas déconcerter les clients avec des renseignements inutiles, tout en motivant les assureurs à proposer par défaut à leurs clients une option qui leur est catégoriquement plus avantageuse, réalisant ainsi l'objectif de traiter les clients équitablement. Des problèmes semblables surviennent lorsque le contrat ne permet pas à l'assureur d'introduire de nouvelles options de frais d'acquisition. Dans ce

	cas, si les FAD sont la seule option de frais d'acquisition, l'information peut varier selon les avantages et les garanties offerts dans le cadre du CIPV et selon les coûts, les avantages et les garanties offerts dans le cadre des autres CIPV que l'assureur propose et qui pourraient être convenables pour les clients qui souhaitent faire de nouveaux placements dans un CIPV non assorti de FAD. Dans le cadre du travail national élargi sur les caisses en gestion distincte, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (« OCRA ») ont l'intention de publier une ligne directrice sur la manière dont les assureurs et les intermédiaires doivent vendre les CIPV et en assurer le service. Cette ligne directrice ira au-delà et permettra de s'assurer que les CIPV, les sélections de caisses en gestion distincte et les autres opérations liées aux CIPV (p. ex., les désignations de bénéficiaires) seront convenables pour les clients.

Clarifier « délai raisonnable »

Observations	**Réponse**
Une association professionnelle a demandé que l'ARSF clarifie la signification de « délai raisonnable » au sous-alinéa 12 (7) (ii) b) de la règle 2. L'intervenant estime que cette explication faciliterait la conformité et éviterait les conséquences négatives involontaires pour les clients.	Les intervenants ont fait des commentaires semblables lors de la consultation précédente sur le « délai raisonnable » et la fréquence de la communication de l'information. Dans le résumé et les réponses précédents, l'ARSF a exhorté les assureurs à fournir de l'information aussi souvent qu'il est raisonnablement nécessaire de le faire pour s'assurer que les clients ont bien compris leurs droits et leurs options pour faire le bon choix en ce qui concerne les frais d'acquisition imputés aux CIPV. L'ARSF reconnaît que le calendrier de ces communications, ainsi que le nombre et le type d'options de frais d'acquisition proposées dans le cadre des CIPV et les types de paiements (p. ex., les paiements préautorisés mensuels par rapport aux paiements ponctuels individuels), peut varier selon les circonstances.

	L'emploi de l'expression « délai raisonnable » est davantage une disposition axée sur le résultat qui peut fonctionner pour chacune de ces situations uniques.

Éliminer complètement les FAD

Observations	Réponse
Une association professionnelle a soulevé une préoccupation au sujet du coût et du fardeau réglementaire liés à l'élaboration de l'information proposée en vertu de la règle. Cette association ne représente pas les intervenants qui seraient principalement responsables de l'élaboration de cette information. Cet intervenant suggère que l'ARSF doit interdire complètement les FAD pour tous les futurs dépôts, même dans les cas où l'assureur n'a pas le droit d'éliminer unilatéralement les FAD dans les contrats existants. À la place, cet intervenant recommande que tous les futurs dépôts soient faits en vertu d'un nouveau contrat conclu avec l'assureur. L'intervenant fait remarquer que ce nouveau contrat doit maintenir les avantages du contrat précédent assorti de FAD, comme les prestations de décès, les garanties à l'échéance et les options à cliquet. Un autre intervenant a fait remarquer que des limites structurelles interdisent l'interdiction des FAD pour les anciens contrats plus vieux. L'intervenant a fait remarquer que les investisseurs qui sont titulaires de CIPV plus vieux bénéficient de droits contractuels et que ces anciens contrats peuvent offrir des avantages qui ne sont plus proposés dans le cadre des contrats récents. L'intervenant a fait remarquer que certains de ces contrats offrent seulement l'option des FAD pour les dépôts. Cet intervenant, une autre association professionnelle, a soulevé des préoccupations selon lesquelles les assureurs ayant des contrats	Comme indiqué dans l'avis de règle publié le 25 novembre 2022, l'ARSF avait envisagé d'interdire les nouveaux dépôts assortis de FAD au titre de tous les CIPV, puis avait décidé de ne pas le faire, car une telle mesure constituerait une sérieuse ingérence dans les CIPV en vigueur et pourrait entraîner un préjudice inattendu pour le client. De plus, cette approche ne s'harmoniserait pas avec celles adoptées par d'autres administrations canadiennes. L'interdiction de tous les dépôts assortis de FAD supprimerait un droit contractuel dont profitent certains clients et que d'autres ont intentionnellement recherché et obtenu, ce qui pose un problème particulier pour les anciens CIPV offrant des garanties qui ne sont plus disponibles dans les nouveaux CIPV ou qui ne sont pas proposés au même prix. Concernant la suggestion du premier intervenant selon laquelle l'ARSF doit interdire les dépôts assortis de FAD au titre des contrats existants et, si nécessaire, exiger que les assureurs proposent des contrats identiques qui offrent des options autres que les FAD pour les nouveaux dépôts, l'ARSF fait remarquer que cette approche ne semble pas entraîner une réduction globale du fardeau pour le secteur de l'assurance. La création de nouveaux contrats pour remplacer ceux qui existent et qui proposent seulement l'option des FAD exigerait probablement beaucoup plus d'efforts que de rassembler l'information décrite dans la règle proposée.

existants pourraient essayer de « déjouer » le résultat en supprimant les options autres que les FAD du contrat. L'intervenant appelle l'ARSF à empêcher un tel abus.	L'ARSF confirme qu'elle ne propose pas de règle qui empêcherait tous les clients d'effectuer des dépôts au titre des contrats en vigueur et d'obtenir les avantages qui y sont liés. L'ARSF rappelle aux assureurs que nous attendons d'eux qu'ils traitent les clients de manière équitable et fait remarquer que la suppression d'options autres que les FAD de sorte que les clients puissent seulement faire des dépôts au titre des contrats existants assortis de FAD ne serait pas considérée comme un traitement équitable des clients.

Complexe

Observations	Réponse
Deux intervenants ont soulevé leurs inquiétudes quant à la complexité des modifications proposées. Un intervenant a suggéré que la règle 2 soit simplifiée et clarifiée. L'autre intervenant a suggéré que l'ARSF publie un document explicatif accompagnant la règle définitive. Cet intervenant a également exprimé son soutien à la reformulation de la règle 2 par l'ARSF en une règle consolidée pour qu'elle couvre également les autres exigences liées aux caisses à gestion distincte, à la suite de la ligne directrice à venir du CCRRA et des OCRA au sujet des CIPV.	L'ARSF reconnaît qu'il s'agit d'une règle complexe et fait remarquer qu'il est difficile de rédiger des obligations positives au moyen d'interdictions en vertu de son pouvoir de réglementation des APMM. Pour surmonter cette difficulté, l'ARSF a créé un organigramme pour accompagner l'avis de modification. Nous continuerons à examiner les possibilités de clarifier les choses.

Information visée par le par. 12 (8)

Observations	Réponse
Deux associations professionnelles ont commenté le processus d'information envisagé au paragraphe 12 (8) de la règle 2, qui s'applique dans les situations où les assureurs n'ont pas le droit contractuel de supprimer l'option des FAD d'un contrat existant.	Le paragraphe 12 (8) est axé sur le résultat et est conçu pour s'appliquer à diverses situations. Le contenu de l'information devrait varier en fonction des circonstances. L'information au titre du paragraphe 12 (8), lorsqu'un client possède un contrat qui continue à offrir une option de FAD, doit être raisonnablement

Une association a suggéré que l'ARSF modifie le libellé du paragraphe 12 (8) afin que les assureurs soient capables de fournir l'information peu après avoir accepté un dépôt assorti de FAD, au lieu d'être obligés de donner l'information avant d'accepter un dépôt assorti de FAD. L'autre intervenant a suggéré que ce processus d'information soit clarifié et développé.	conçue pour aider le client à comprendre les options de frais d'acquisition qui lui sont offertes et s'il est valable pour lui de faire des dépôts assortis de FAD. Cela signifie que l'information doit être : • rédigée dans un langage simple, • bien organisée, • structurée afin d'encourager l'action du titulaire si nécessaire (p. ex., si un client a des paiements préautorisés assortis de FAD et que cette option de frais d'acquisition n'est pas convenable). L'information doit clairement expliquer les options de frais d'acquisition offertes en vertu du CIPV existant, c.-à-d. leur fonctionnement, leurs avantages et inconvénients, et les situations dans lesquelles elles sont convenables ou non. En l'absence d'options de frais d'acquisition au titre du CIPV existant convenables pour le client, l'information doit également aborder la question de savoir si le client doit continuer à faire des dépôts à ce CIPV ou s'il serait plus valable pour lui de faire un autre choix. Cette question peut se poser, par exemple, lorsque les FAD sont la seule option de frais d'acquisition au titre du CIPV existant. Pour répondre à cette question, l'assureur doit donner au client des renseignements sur ses options. Par exemple, si l'assureur vend de nouveaux CIPV qui ne sont pas assortis de FAD, l'information doit comprendre une comparaison du contrat existant et des nouveaux contrats en vente. L'information doit comparer les avantages, les coûts et les limites du CIPV existant à ceux du nouveau contrat et expliquer à quel moment chacune des options est valable. L'ARSF n'ajoutera pas les mots « ou juste après » au paragraphe 12 (8), parce que les clients ont besoin de cette information avant de procéder à des

	dépôts pour savoir s'ils font un dépôt assorti de FAD qui est convenable pour eux.

Mise en œuvre

Observations	Réponse
Un groupe de défense des intérêts des consommateurs encourage la mise en œuvre de la règle 2 le plus rapidement possible. Deux intervenants du secteur ont fait remarquer qu'il faut prévoir suffisamment de temps après la mise au point de la règle 2 pour permettre la mise en œuvre de processus visant à se conformer aux nouveaux APMM. Ces intervenants ont demandé une période de mise en œuvre de 18 à 24 mois. Un intervenant qui a demandé cette période de mise en œuvre a suggéré qu'aucune sanction administrative pécuniaire ne soit imposée en cas de non-conformité pendant au moins un an après la date d'entrée en vigueur de la règle 2. L'autre intervenant a fait remarquer que le délai de la mise en œuvre doit tenir compte des autres travaux réalisés par les assureurs pour satisfaire le rehaussement des obligations d'information sur le coût total du CCRRA et des OCRA. L'une des associations professionnelles a également fait remarquer que certains assureurs avisent de manière anticipée leurs clients des modifications apportées aux contrats existants assortis de FAD. Cette association estime qu'aucun autre avis au sujet des FAD ne devra être remis si les avis cadraient globalement avec les ébauches de consultation de la règle 2.	En février 2022, le CCRRA et les OCRA ont annoncé que les organismes de réglementation de l'ensemble du Canada s'attacheraient à interdire les FAD dans les CIVP avant le 1er juin 2023. Toutefois, l'ARSF reconnaît que les détails de la règle 2 ne figuraient pas dans cette annonce. L'ARSF est consciente que les mesures et les changements que doivent prendre les assureurs pour se conformer aux obligations en matière de FAD en Ontario dépendent du libellé définitif de la règle de l'ARSF. Elle en tiendra compte au moment de mettre en œuvre ses activités de surveillance. Comme indiqué dans le résumé et les réponses précédents, l'ARSF confirme que la règle 2 s'appliquera seulement aux opérations effectuées après l'entrée en vigueur de la nouvelle règle. Il est toutefois important d'être clair sur le fait que la règle 2 s'appliquera à toutes les transactions qui auront lieu après son entrée en vigueur, même si un assureur a remis des informations aux consommateurs sur ces transactions avant l'achèvement de la modification.

Anciens systèmes

Observations	Réponse

Une association professionnelle a fait remarquer qu'il n'est peut-être pas possible de changer d'options de frais d'acquisition pour les contrats administrés sur les anciens systèmes informatiques. Cet intervenant estime que la bonne approche pour traiter ces situations consiste pour l'assureur à communiquer avec l'ARSF pour convenir d'une solution qui garantira que les clients sont traités de manière équitable.	Au cours des consultations précédentes, l'ARSF a encouragé les assureurs à s'adresser à l'organisme de réglementation s'ils pensaient que le seul moyen pratique de se conformer à la règle 2 était de traiter les clients de manière inéquitable. Elle est disposée à discuter des options dans ces cas pour s'assurer que les clients sont traités équitablement.

Interdire les rétrofacturations des conseillers

Observations	**Réponse**
De nombreux intervenants ont fait des commentaires au sujet de la rétroaction des conseillers. Des groupes d'intervenants, comme des défenseurs des intérêts des consommateurs et certains groupes du secteur, estiment qu'une commission à l'acquisition, y compris les rétrofacturations des conseillers, pose des problèmes de protection des consommateurs et de conflits d'intérêts semblables à ceux des FAD. Un intervenant a commenté que toutes les structures de commission à l'acquisition présentent des conflits d'intérêts inhérents qui sont fondamentalement incompatibles avec l'obligation d'un agent de donner des conseils impartiaux influencés seulement par les besoins et les intérêts du consommateur. Deux intervenants ont indiqué que la perspective qu'un conseiller ait à rembourser la commission à l'acquisition peut poser un conflit inconciliable si la situation personnelle du client lui impose raisonnablement de procéder à un changement ou à un rachat qui déclencherait la rétrofacturation. Un groupe d'intervenants est sensible à l'appel du CCRRA et des OCRA aux assureurs pour qu'ils mettent en place des mesures de contrôle des risques afin d'encourager le traitement équitable des clients quand	L'ARSF est sensible aux commentaires des intervenants au sujet de la rétrofacturation des conseillers et de ses risques de préjudice pour les clients. À titre de membre du CCRRA et des OCRA, l'ARSF soutient la position du CCRRA et des OCRA du 15 mai 2023 sur le document de discussion sur la rémunération prélevée à la souscription de contrats de fonds distincts. Cette position reconnaît que les clients peuvent subir un préjudice à cause des rétrofacturations des conseillers et présente un certain nombre de mesures de contrôle pour aider le secteur de l'assurance à gérer ces risques en cas de recours à la rétrofacturation des conseillers. L'ARSF continue à travailler avec les autres organismes de réglementation de l'assurance à l'échelle nationale pour élaborer une ligne directrice sur les caisses en gestion distincte et, en particulier, sur les rétrofacturations des conseillers. Dans l'annonce du 15 mai, le CCRRA et les OCRA « sont conscients qu'il est possible d'établir de nombreux liens entre la convenance du produit et les conflits d'intérêts découlant de la rémunération et estiment qu'il importe de publier une directive traitant de ces deux enjeux afin de communiquer aux assureurs et aux intermédiaires des attentes détaillées en matière de conduite ». Une fois cette ligne directrice mise en œuvre, l'ARSF a l'intention de travailler en collaboration avec les autres organismes de réglementation pour évaluer l'efficacité des mesures de contrôle des risques et, si nous

les FAD sont utilisés. Cet intervenant appelle l'ARSF à surveiller si les assureurs mettent en œuvre ces contrôles comme prévu. L'intervenant recommande également que l'ARSF exige que les assureurs rendent compte périodiquement de l'utilisation des rétrofacturations des conseillers, comme le nombre de nouveaux clients qui y sont assujettis. Dans l'ensemble, ces intervenants estiment que l'information et les mesures de contrôle sont insuffisantes pour gérer les risques de préjudice aux consommateurs associés à la rétrofacturation des conseillers. Ils suggèrent à la place que l'ARSF interdise les rétrofacturations des conseillers ainsi que les FAD. Bien qu'il préfère généralement que les rétrofacturations des conseillers et les FAD soient interdits, une groupe d'intervenants pensait qu'une option dans laquelle le client ne se voit imposer aucune sanction en cas de rachat, comme la rétrofacturation des conseillers, constitue un avantage net pour le client, par rapport aux FAD, s'il n'existe aucune autre option.	prenons connaissance de résultats négatifs à l'avenir, nous envisagerons d'autres mesures.

Uniformisation avec les autres organismes de réglementation

Observations	**Réponse**
Deux intervenants ont encouragé l'ARSF à continuer à travailler avec les autres organismes de réglementation pour parvenir à uniformiser une approche. Une association professionnelle a indiqué qu'une approche nationale des FAD permet aux assureurs de mettre en œuvre des changements de la manière la plus efficace possible. Un groupe de défense des intérêts des consommateurs a encouragé l'ARSF à continuer à collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour favoriser de meilleurs résultats et une meilleure	L'ARSF reconnaît que l'uniformisation nationale est importante. L'ARSF continue à travailler avec les autres organismes de réglementation pour uniformiser les mesures qui protègent les consommateurs dont les CIPV existants autorisent les dépôts futurs assortis de FAD.

expérience pour les consommateurs en renforçant la réglementation de la rémunération à l'acquisition dans le cadre des CIPV.	

Pouvoir réglementaire

Observations	Réponse
Plusieurs intervenants ont demandé des outils plus puissants pour que l'ARSF réglemente la conduite du marché de manière plus générale afin de mieux protéger les consommateurs de produits d'assurance. Ces intervenants ont encouragé l'ARSF à demander des pouvoirs réglementaires étendus pour qu'ils cadrent plus étroitement avec les pouvoirs réglementaires conférés aux autorités de réglementation des valeurs mobilières et pour traiter d'autres problèmes que l'ARSF a détectés au cours de ses récentes mesures de supervision et d'application liées à la conduite des agents et des agents généraux gestionnaires (AGG). Un intervenant convient que les FAD et la rétroaction des conseillers sont des sujets critiques qui méritent une attention réglementaire. Mais cet intervenant a observé que de nombreuses autres questions doivent être abordées au moyen d'exigences claires et fondées sur les règles pour ceux qui se livrent à la fabrication, à la vente de produits d'assurance, y compris les caisses en gestion distincte, et qui conseillent le public à cet égard.	L'ARSF est sensible aux commentaires des intervenants sur ce sujet et convient que le pouvoir réglementaire sur la conduite du marché est important pour définir des normes pour la protection des consommateurs. Une fois que les changements apportés à l'alinéa 121.0.1 (1) 11.1 de la *Loi sur les assurances* auront été promulgués, l'ARSF aura un pouvoir réglementaire concernant les CIVP et les caisses à gestion distincte. L'ARSF travaille actuellement avec d'autres organismes de réglementation sur une ligne directrice nationale pour les CIVP, y compris les attentes quant à la conduite du marché. L'ARSF a l'intention d'adopter la ligne directrice nationale et d'en obliger le respect en Ontario au moyen d'une règle de l'ARSF.

Avantages de la rétrofacturation des conseillers

Observations	Réponse
Une association professionnelle estime que la rétrofacturation des conseillers incite les agents à donner des conseils à long terme compatibles avec les horizons de placement à long terme des clients. Cet intervenant a observé que le fait de décourager la rétrofacturation	L'ARSF est sensible aux commentaires des intervenants sur les rétrofacturations des conseillers. L'ARSF soutient la position du CCRRA et des OCRA du 15 mai 2023 sur le document de discussion sur la rémunération prélevée à la souscription de contrats de fonds distincts.

des conseillers peut rendre plus difficile l'accès de certains clients aux conseils et aux CIPV, notamment les investisseurs débutants ayant une expérience limitée des placements. Un intervenant a observé que l'ARSF doit s'assurer que les conseillers sont adéquatement payés pour les conseils qu'ils donnent, sans imposer de charges excessives sur les investisseurs ni produire de conflits d'intérêts ingérables.	Cette position reconnaît que les clients peuvent subir un préjudice à cause des rétrofacturations des conseillers et présente un certain nombre de mesures de contrôle pour aider le secteur de l'assurance à gérer ces risques en cas de recours à la rétrofacturation des conseillers.