

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



www.fsrao.ca/fr



Surveillance des pratiques de l'industrie :

Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé

Quatrième édition – 2022-2023 et 2023-2024

Décembre 2024

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416 250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Table des matières

Synthèse	3
Résultats des examens des RIAAV – 2022-2023 et 2023-2024	5
Résultats des RIAAV transmis au palier d'intervention supérieur – 2022-2023 et 2023-2024	10
Observations finales concernant les RIAAV.....	13
Rapport sur les examens des agents d'assurance vie – 2022-2023 et 2023-2024	14
Manquements relevés concernant les meilleures pratiques – Examens.....	21
Observations finales concernant les examens des agents d'assurance vie	26
Conclusion.....	26

Synthèse

Les consommateurs souscrivent une assurance vie et assurance santé pour avoir la certitude de bénéficier d'une protection garantie lorsqu'ils en ont besoin. Compte tenu du grand nombre d'options disponibles, la plupart des consommateurs font appel à des agents d'assurance vie et assurance santé pour les aider à acheter le bon produit.

Les agents d'assurance vie vendent et gèrent des produits d'assurance pour le compte d'environ 70 compagnies d'assurance agréées en Ontario. L'ARSF supervise plus de 60 000 agents d'assurance vie à qui elle délivre des permis.

L'ARSF protège les consommateurs en veillant à ce que les agents d'assurance vie soient aptes à détenir un permis et respectent la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») et les règlements pris en application de celle-ci, ainsi que les règles de l'ARSF, notamment la Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM). L'ARSF éduque les consommateurs au sujet de leurs droits, gère les plaintes, enquête sur les cas de non-conformité et prend des mesures réglementaires, s'il y a lieu.

L'ARSF emploie une approche fondée sur les principes et éclairée par des données probantes en matière de réglementation. Elle peut ainsi protéger les consommateurs en concentrant ses ressources sur les assureurs et les agents d'assurance vie qui présentent le plus de risque.

L'ARSF examine de manière proactive les agents d'assurance vie et compte sur les assureurs et les sociétés de gestion d'assurance (SGA) pour signaler les agents qui ne sont pas aptes à exercer leurs activités. Un assureur est tenu par la loi de faire rapport s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un agent d'assurance vie qui le représente n'est pas apte à exercer les activités d'agent d'assurance vie¹. Depuis mars 2023, l'ARSF reçoit des signalements en ligne par le biais du portail des rapports d'inconduite des agents d'assurance vie (RIAAV)².

¹ Par. 12 (3) du Règl. de l'Ont. 347/04

² Le RIAAV remplace le Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie dont il est fait mention dans les rapports précédents.

- Au total, l'ARSF a reçu 123 RIAAV en 2022-2023 et 144 en 2023-2024.
- L'ARSF a effectué des examens parallèles concernant la plupart de ces RIAAV. Le nombre total d'examens réalisés se chiffre à 102 en 2022-2023 et 92 en 2023-2024.

Résultats clés

Dans le cadre de son travail de supervision, l'ARSF a relevé des comportements d'agent d'assurance vie qui ne servent pas les intérêts des consommateurs, notamment :

- fournir des renseignements faux ou trompeurs aux assureurs ou aux consommateurs
- se livrer à de la coercition
- faire de la promotion pour des personnes sans permis
- ne pas remettre de divulgation écrite concernant les conflits d'intérêts
- faire preuve d'un nombre élevé de manquements aux meilleures pratiques commerciales

Parmi les mesures prises, l'ARSF a révoqué ou suspendu le permis de certains agents d'assurance vie et imposé des pénalités administratives. L'ARSF continuera à prendre des mesures, s'il y a lieu.

Le présent rapport contient des renseignements détaillés sur les RIAAV et les examens effectués à l'endroit des agents d'assurance vie en 2022-2023 et en 2023-2024.

Prochaines étapes

Les activités de l'ARSF concernant les agents d'assurance vie ont pour priorité de promouvoir des normes élevées de conduite professionnelle, afin de protéger les droits et intérêts des consommateurs.

À l'avenir, l'ARSF cherchera avant tout à collaborer avec l'industrie pour améliorer la qualité des RIAAV reçus et rendre compte des tendances. L'organisme pourra ainsi se concentrer sur les questions qui représentent le plus grand risque de préjudice pour les consommateurs.

D'après les résultats du travail de supervision mené par l'ARSF, l'industrie peut en faire plus pour protéger les consommateurs.

Les agents d'assurance vie devraient vendre des produits d'assurance qui répondent aux besoins de leurs clients. Les assureurs sont responsables de la bonne conduite de tous les agents d'assurance vie qui les représentent, y compris ceux qui travaillent sous contrat pour leurs partenaires de distribution. Les assureurs doivent également veiller à ce que les agents d'assurance vie soient aptes à exercer leurs activités et concevoir des systèmes de conformité qui garantissent le respect de la Loi, de ses règlements et des règles de l'ARSF.

Résultats des examens des RIAAV – 2022-2023 et 2023-2024

En 2022, l'ARSF a publié son Cadre de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance maladie (le « Cadre »), lequel met en avant sa vision consistant à assurer la sécurité financière, l'équité et le choix aux Ontariens. Le Cadre éprouve et vérifie la conformité des agents d'assurance vie avec la Loi, ses règlements et les règles de l'ARSF, notamment la Règle relative aux APMM. La directive intitulée *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* (la « Directive de TEC ») présente les lignes directrices de l'industrie pour faire passer les intérêts des consommateurs d'abord.

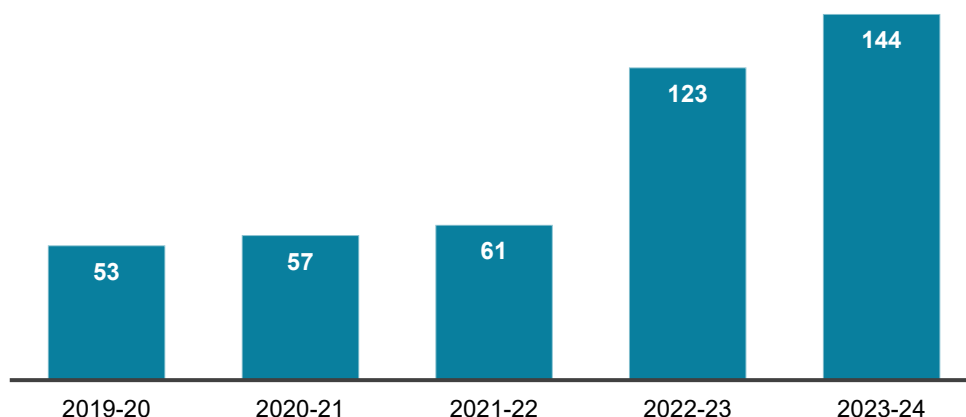
Une composante clé du Cadre est le programme RIAAV. L'article 12 du Règlement 347/04 (le « Règlement »), pris en application de la Loi, exige que les assureurs établissent et maintiennent un système raisonnablement conçu pour s'assurer que chaque agent d'assurance vie représentant un assureur se conforme à la Loi, à ses règlements, aux règles de l'ARSF et aux exigences en matière de permis d'agent d'assurance vie. Cette obligation d'assurance existe pour tous les canaux de distribution, y compris les SGA.

Le paragraphe 12 (3) du Règlement stipule également qu'un assureur est tenu de faire rapport s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un agent d'assurance vie qui le représente n'est pas apte à exercer les activités d'agent d'assurance vie. Pour protéger les consommateurs contre les agents d'assurance vie qui ne sont pas aptes à exercer leurs activités, les assureurs devraient disposer d'un mécanisme établi pour contrôler leurs agents et signaler en temps utile à l'ARSF et aux autres parties concernées les agents qui ne sont pas aptes à exercer leurs activités. Bien que la loi ne l'exige pas, les SGA peuvent également signaler à l'ARSF les agents qui ne sont pas aptes à exercer leurs activités.

En mars 2023, l'ARSF a facilité le signalement des agents d'assurance vie éventuellement inaptes à exercer en mettant en ligne le portail des RIAAV. Ce portail réduit le fardeau administratif pour l'industrie et l'ARSF. Il permet, en effet, de fournir davantage de renseignements « initiaux » (141 points de données), notamment grâce à la possibilité de téléverser en toute sécurité des rapports d'enquête et des preuves à l'appui. Le portail des RIAAV permet d'obtenir des analyses plus robustes des données et des publications pouvant appuyer les initiatives de l'ARSF liées aux politiques et aux pratiques de l'industrie.

Le tableau ci-dessous est une comparaison d'une année sur l'autre des RIAAV reçus depuis la création de l'ARSF en juin 2019. De l'exercice 2019-2020 à 2021-2022, le nombre de RIAAV reçus s'est accru à un rythme de 7 à 8 pour cent. Cependant, en 2022-2023, l'ARSF a commencé à constater une augmentation du nombre de RIAAV reçus, avec un total de 123 RIAAV reçus (102 pour cent d'augmentation) en 2022-2023, et un total de 144 RIAAV reçus (17 pour cent d'augmentation) en 2023-2024.

Nombre de RIAAV transmis (comparaison d'une année sur l'autre)



En publiant les résultats des RIAAV et en les priorisant dans le Cadre, l'ARSF a encouragé l'industrie à signaler les problèmes d'aptitude des agents d'assurance vie. Par conséquent, l'augmentation du nombre de RIAAV³ reçus d'une année sur l'autre ne représente pas nécessairement une augmentation du nombre d'irrégularités commises par les agents d'assurance vie.

Irrégularités des agents d'assurance vie

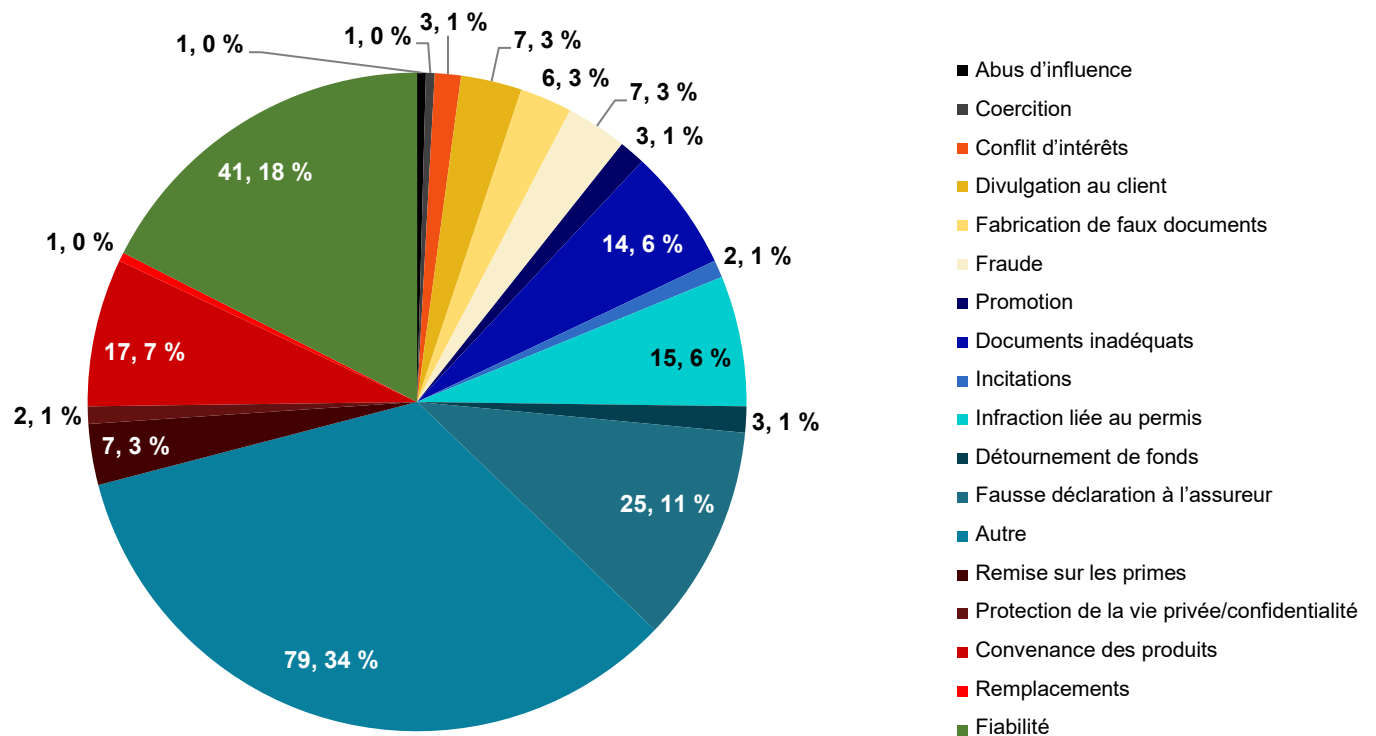
Les assureurs et les SGA peuvent signaler plus d'un type d'irrégularité commise par un agent d'assurance vie dans un RIAAV et dans la plupart des RIAAV reçus par l'ARSF au cours des périodes visées, ils ont avancé plusieurs types d'irrégularités. Les tableaux ci-dessous indiquent le type et le nombre d'irrégularités présumées commises par des agents d'assurance vie qui ont été signalées à l'ARSF en 2022-2023 et 2023-2024, selon les examens réalisés par l'Unité des agents d'assurance vie⁴.

³ L'ARSF reçoit parfois plusieurs RIAAV qui ne concernent qu'un seul agent, si celui-ci travaille sous contrat pour plusieurs assureurs.

⁴ *Remarque* : Tout au long du rapport, il se peut que le total des chiffres et des pourcentages ne corresponde pas en raison de l'arrondissement.

L'irrégularité la plus courante qui a été signalée au cours des deux années est « Autre »⁵. Un comportement contraire à l'éthique⁶ et le congédiement par un autre assureur sont des points souvent cités. Les deuxième et troisième irrégularités les plus couramment signalées sont la fiabilité et les fausses déclarations aux assureurs. En 2023-2024, des cas de fraude et de fabrication de faux ont été fréquemment signalés.

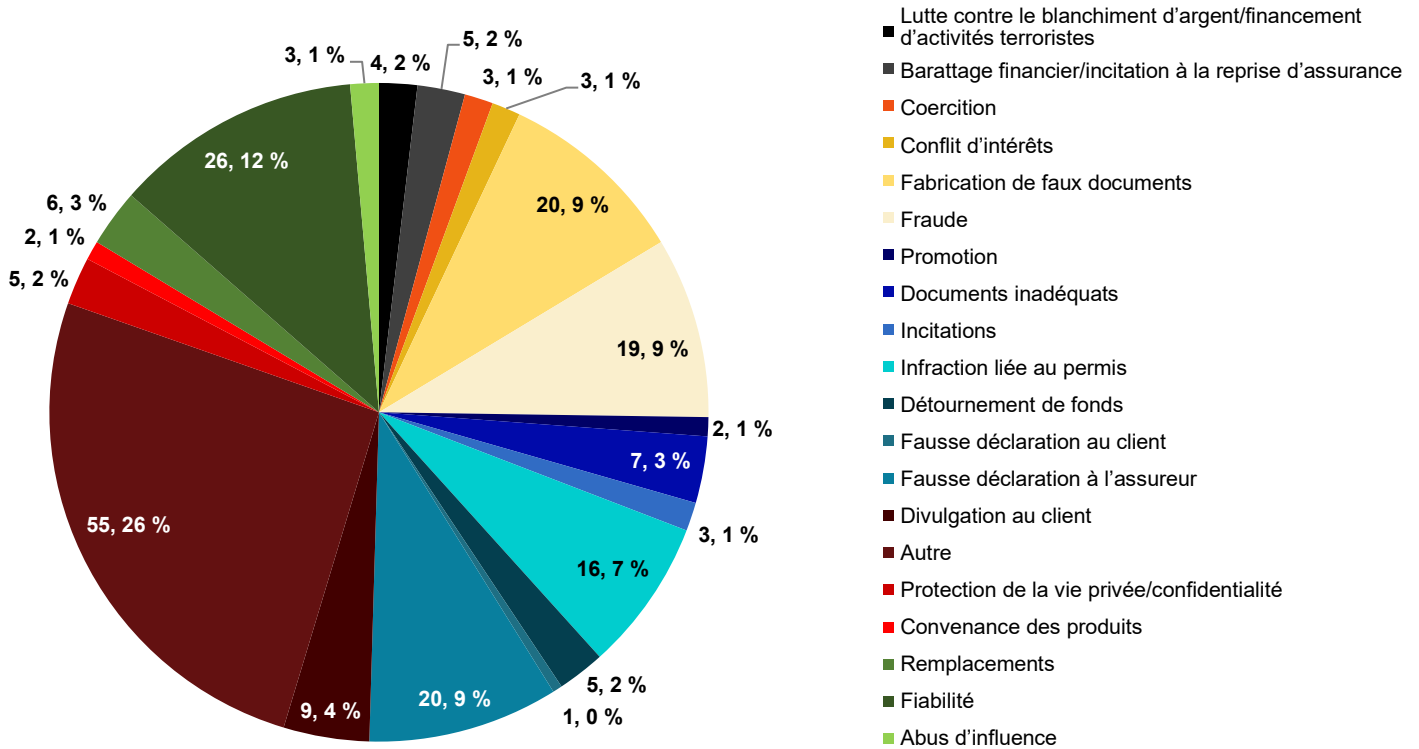
Type d'irrégularité signalée dans les RIAAV en 2022-2023



⁵ « Autre » concerne les irrégularités qui n'entrent pas dans les catégories de la base de données de l'ARSF.

⁶ À titre d'exemple de comportement contraire à l'éthique, citons le fait d'agir sans les instructions explicites du client ou le fait d'utiliser des documents modifiés.

Type d'irrégularité signalée dans les RIAAV en 2023-24



Sommaire des résultats

L'ARSF garantit une évaluation uniforme des RIAAV. Tous les RIAAV font l'objet d'un examen qui est effectué par l'Unité des agents d'assurance vie. Cet examen peut mener à plusieurs résultats, notamment la transmission du dossier aux agents de la discipline réglementaire⁷ ou aux services juridiques et application de la loi⁸ à des fins d'enquête et de prise de mesures d'application, selon la nature des contraventions commises relativement à la Loi, à ses règlements ou aux règles de l'ARSF. L'ARSF emploie une approche progressive et mesurée en matière d'application de la loi, en tenant compte des éléments probants et des circonstances particulières de chaque cas. Parmi les mesures possibles,

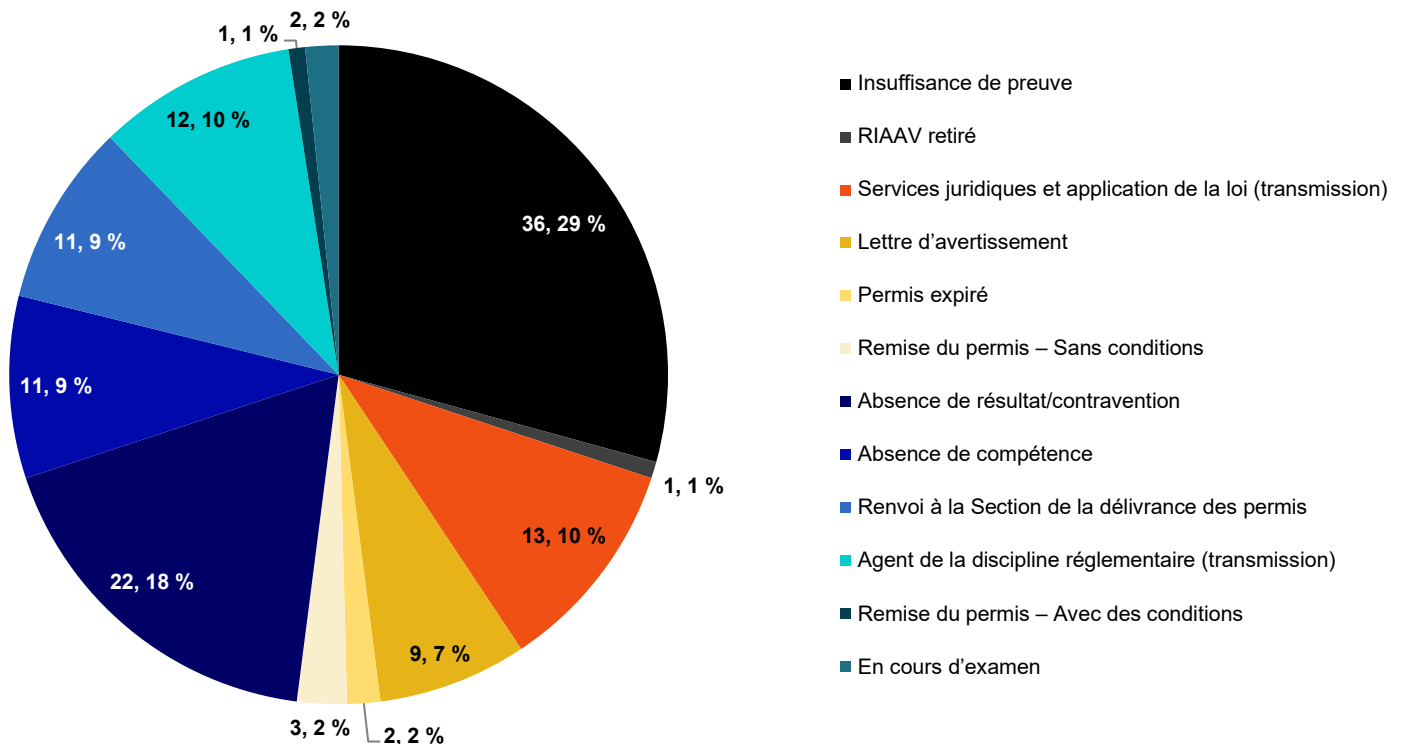
⁷ Les agents de la discipline réglementaire sont responsables des résultats obtenus en matière de conformité quand des dossiers leur sont transmis en lien avec des contraventions à la Loi et à ses règlements.

⁸ Les services juridiques et application de la loi sont responsables de la prise de mesures d'application quand des dossiers leur sont transmis en lien avec des contraventions à la Loi et à ses règlements.

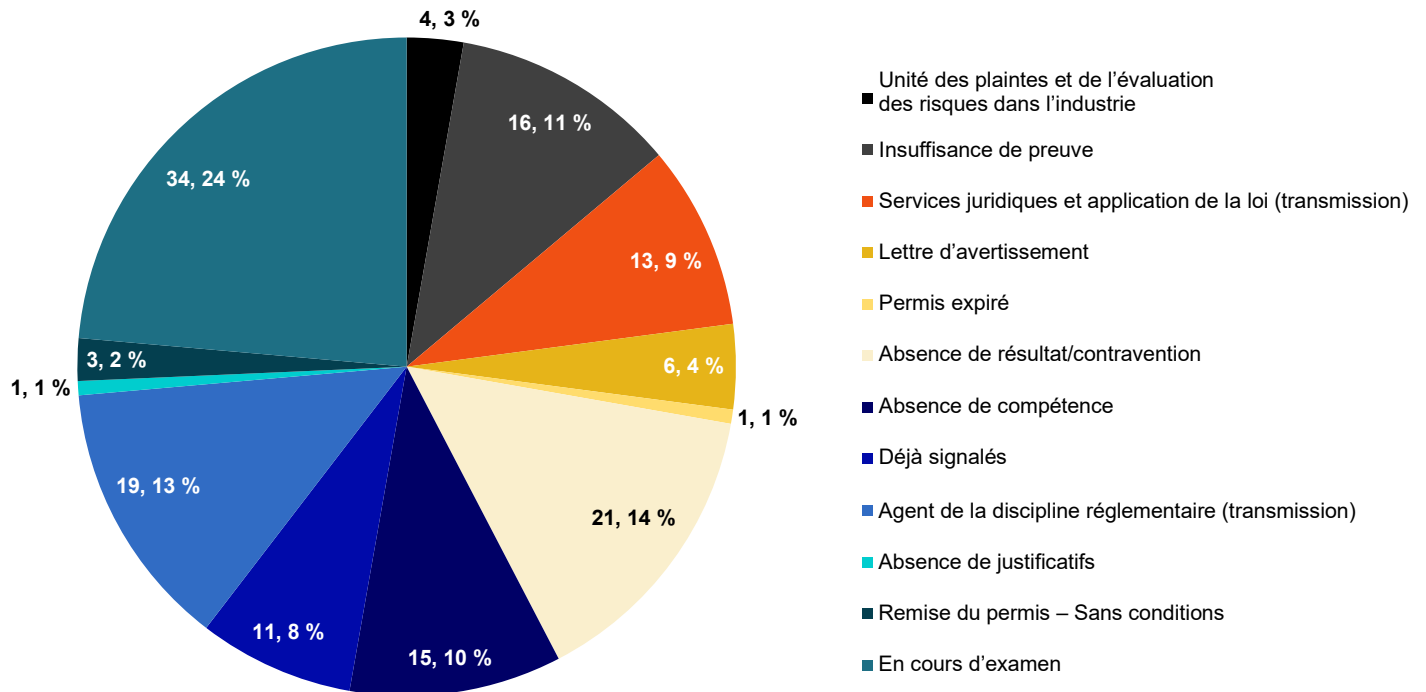
citons une lettre d'avertissement, une sanction relative au permis, notamment sa révocation, son refus, sa suspension ou l'imposition de conditions, ainsi que des pénalités administratives.

Les tableaux ci-dessous présentent les résultats de la période visée. Sur les 123 RIAAV reçus par l'ARSF en 2022-2023, 87 (71 pour cent) ont été fermés par l'Unité des agents d'assurance vie. En 2023-2024, 74 (51 pour cent) des dossiers ont été fermés par l'Unité des agents d'assurance vie. Les dossiers qui ne sont pas fermés sont transmis au palier d'intervention supérieur.

Revue des agents d'assurance vie – Résultats des RIAAV en 2022-2023



Examen des agents d'assurance vie – Résultats des RIAAV en 2023-2024



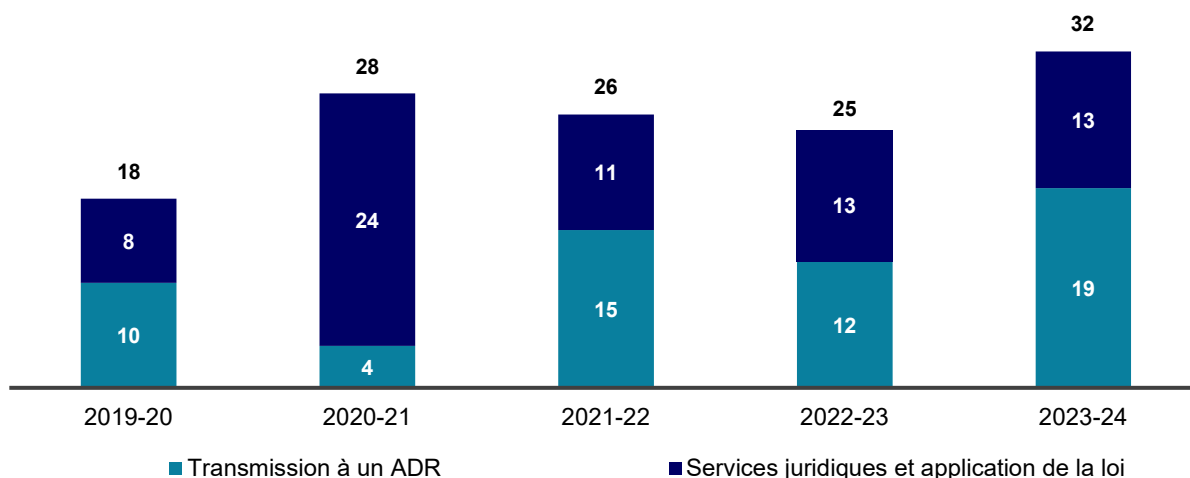
Résultats des RIAAV transmis au palier d'intervention supérieur – 2022-2023 et 2023-2024

Les tableaux des pages précédentes sur les résultats des RIAAV liés aux agents d'assurance vie en 2022-2023 et 2023-2024 présentent les RIAAV qui ont été transmis au palier d'intervention supérieur. Le tableau ci-dessous est une comparaison d'une année sur l'autre des RIAAV transmis au palier d'intervention supérieur depuis la création de l'ARSF en juin 2019.

- Sur les 123 RIAAV reçus par l'ARSF en 2022-2023, 25 (20 pour cent) dossiers ont été transmis au palier d'intervention supérieur, 12 (10 pour cent) aux agents de la discipline réglementaire et 13 (10 pour cent) aux services juridiques et application de la loi.

- Sur les 144 RIAAV reçus par l'ARSF en 2023-2024, 32 (22 pour cent) dossiers ont été transmis au palier d'intervention supérieur, 19 (13 pour cent) aux agents de la discipline réglementaire et 13 (9 pour cent) aux services juridiques et application de la loi.

Nombre de RIAAV transmis (comparaison d'une année sur l'autre)



Dossiers transmis aux agents de la discipline réglementaire et aux services juridiques et application de la loi

Les RIAAV transmis au palier d'intervention supérieur font l'objet d'une enquête, s'il y a lieu, et sont évalués pour savoir si une mesure d'application s'impose. Les RIAAV apparentés peuvent être combinés, ainsi que toute plainte pertinente et tout autre rapport transmis à l'ARSF, afin qu'une mesure complète puisse être prise. Plusieurs RIAAV peuvent être traités conjointement et donner lieu à une seule mesure d'application assortie d'une pénalité proportionnelle prise à l'encontre un agent d'assurance vie, et de toute autre personne impliquée dans l'irrégularité.

L'ARSF rend compte des mesures d'application et des résultats dans ses rapports annuels, à savoir le [Rapport annuel 2022-2023](#) (annexes C et E) et le [Rapport annuel 2023-2024](#) (annexes B et D). En 2022-2023, les services juridiques et application de la loi ont imposé

21 pénalités uniques dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, dont 6 pénalités liées au permis et 9 pénalités administratives pour un total de 375 000 \$. L'équipe de la Surveillance des pratiques de l'industrie, dont font partie les agents de la discipline réglementaire, a envoyé 759 lettres d'avertissement, ordonné 361 conditions de permis et imposé 27 pénalités administratives.

En 2023-2024, les services juridiques et application de la loi ont imposé 15 pénalités uniques dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, dont 7 pénalités liées au permis et 6 pénalités administratives pour un total de 186 000 \$. L'équipe de la Surveillance des pratiques de l'industrie, dont font partie les agents de la discipline réglementaire, a envoyé 755 lettres d'avertissement, ordonné 248 conditions de permis et imposé 41 pénalités administratives.

La légère diminution des mesures d'application prises en 2023-2024 s'inscrit dans le contexte d'une diminution de 4 pour cent des dossiers transmis aux agents de la discipline réglementaire et aux services juridiques et application de la loi de 2021-2022 à 2022-2023. Il faut du temps pour examiner, enquêter et évaluer les dossiers de façon approfondie, et pour prendre des mesures d'application. L'augmentation du nombre de RIAAV et d'irrégularités constatées par les compagnies d'assurance et les SGA peut ne pas entraîner nécessairement une augmentation du nombre de mesures d'application prises au cours d'une même période visée.

Les mesures d'application prises par l'ARSF relativement aux RIAAV sont accessibles au public dans la [base de données des mesures d'application](#) ([Mesures d'application et mises en garde](#)).

Observations finales concernant les RIAAV

L'ARSF considère l'aptitude des agents d'assurance vie comme un domaine prioritaire de supervision pour garantir la protection des consommateurs. Pour l'Unité des agents d'assurance vie, la conformité est une priorité absolue pour protéger les consommateurs. L'ARSF continuera de prendre des mesures appropriées à l'encontre des agents d'assurance vie à la lumière des RIAAV qu'elle reçoit de la part des assureurs et des SGA.

Il convient de signaler également qu'en 2023-2024, l'ARSF n'a pas été en mesure d'intervenir concernant plus de 1 % des RIAAV soumis (insuffisance de preuve dans 11 % des cas, absence de transmission des justificatifs dans 1 % des cas). Cette situation suggère qu'il pourrait y avoir des problèmes concernant la qualité des renseignements fournis dans les RIAAV déposés dans le portail. L'Unité des agents d'assurance vie continuera d'encourager les assureurs et les SGA à remettre des examens d'enquête complets lorsqu'ils soumettent des RIAAV.

Enfin, les RIAAV apportent un éclairage sur le travail de supervision exercé de manière générale par l'ARSF, et notamment concernant les compagnies d'assurance vie et d'assurance santé.

Rapport sur les examens des agents d'assurance vie – 2022-2023 et 2023-2024

Le programme d'examen visant les agents d'assurance vie est conçu pour éprouver et vérifier la conformité des agents avec la Loi, ses règlements et les règles de l'ARSF, notamment la Règle relative aux APMM. Le programme s'intéresse également à la manière dont les pratiques commerciales des agents d'assurance vie sont en adéquation avec la Directive de TEC et les meilleures pratiques de l'industrie⁹, ce qui implique de fournir des conseils appropriés, de gérer les conflits d'intérêts et de donner la priorité aux intérêts du consommateur.

Le programme d'examen visant les agents d'assurance vie établi en vertu du Cadre comporte six étapes :

1. Avis d'examen, avec les instructions pour remplir et attester le questionnaire

⁹ L'Approche de l'industrie (Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients) de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes sert de référence pour les meilleures pratiques. Les meilleures pratiques sont étudiées lors de l'analyse des dossiers des clients pendant un examen.

2. Examen du questionnaire rempli
3. Demande des dossiers des clients des agents d'assurance vie
4. Examen des dossiers des clients des agents d'assurance vie pour veiller au respect de la Loi, de ses règlements et des règles de l'ARSF, ainsi qu'au respect par l'agent des meilleures pratiques de l'industrie
5. Entrevue avec l'agent d'assurance vie
6. Lettre de clôture confirmant les résultats de l'examen de l'agent d'assurance vie

À l'étape du questionnaire du programme d'examen, les agents d'assurance vie doivent présenter, entre autres éléments, leurs certificats de formation continue, une preuve d'assurance-responsabilité civile professionnelle, les rapports de vente des deux années civiles antérieures, l'encours de rétrofacturation de commission ainsi que leurs activités commerciales extérieures.

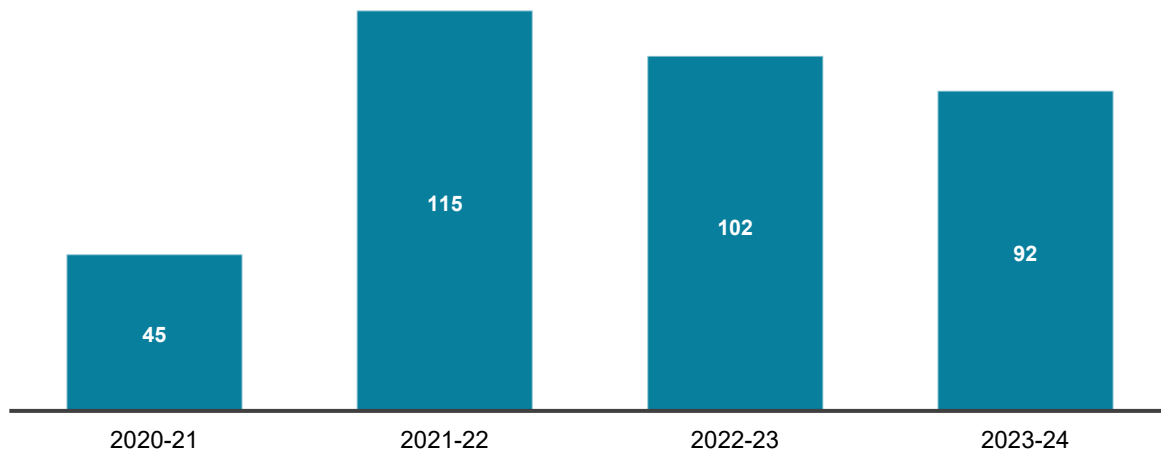
Les agents d'assurance vie qui refusent de participer au programme d'examen sont susceptibles d'enfreindre les paragraphes 442.1 à 442.3 de la Loi et de voir leur dossier transmis au palier d'intervention supérieur afin que des mesures d'application soient éventuellement prises.

L'ARSF emploie une approche progressive et mesurée en matière de mesures disciplinaires et tient compte pour cela des éléments probants et des circonstances particulières de chaque cas. Le type de mesure réglementaire/d'outil d'application de la loi que l'ARSF emploie peut influencer le comportement des agents d'assurance vie. Ces outils sont, notamment, des enquêtes, des examens, des demandes de renseignements, un travail de sensibilisation, des lettres relatives aux meilleures pratiques, ou des mesures d'application comme des lettres d'avertissement, des conditions de délivrance de permis, des révocations ou suspensions de permis, ainsi que des pénalités administratives.

Sommaire des examens et provenance

Le tableau ci-dessous est une comparaison d'une année sur l'autre des examens menés par l'ARSF en vertu du Cadre de 2020-2021 à 2023-2024 relativement aux agents d'assurance vie. En 2022-2023, 102¹⁰ examens d'agents d'assurance vie ont été réalisés, et en 2023-2024, 92 examens. En 2023-2024, l'ARSF a mobilisé ses ressources pour gérer l'augmentation du nombre de RIAAV soumis.

Nombre d'examens menés (comparaison d'une année sur l'autre)



Les tableaux ci-dessous présentent la provenance des examens. Sur les 102 examens menés en 2022-2023 :

- 54 (53 pour cent) des dossiers provenaient des RIAAV soumis par les assureurs et les SGA.

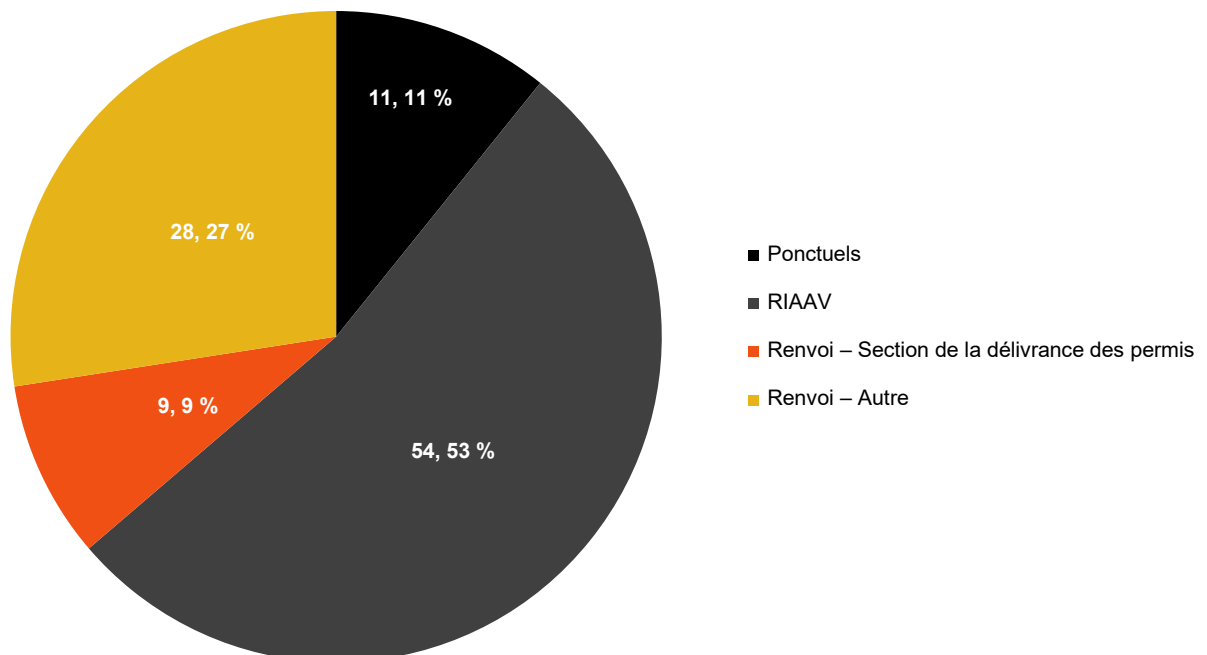
¹⁰ Entre mai 2022 et avril 2023, l'ARSF a également organisé trois campagnes d'examens thématiques portant sur la conformité et les pratiques commerciales de 130 agents d'assurance vie sous contrat avec 3 SGA. Les résultats de ces examens thématiques ont été publiés en octobre 2023, dans un document intitulé « Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers ».

- 28 (27 pour cent) des dossiers avaient été transmis par d'autres sources.
- 9 (9 pour cent) des dossiers avaient été transmis par la Section de la délivrance des permis.

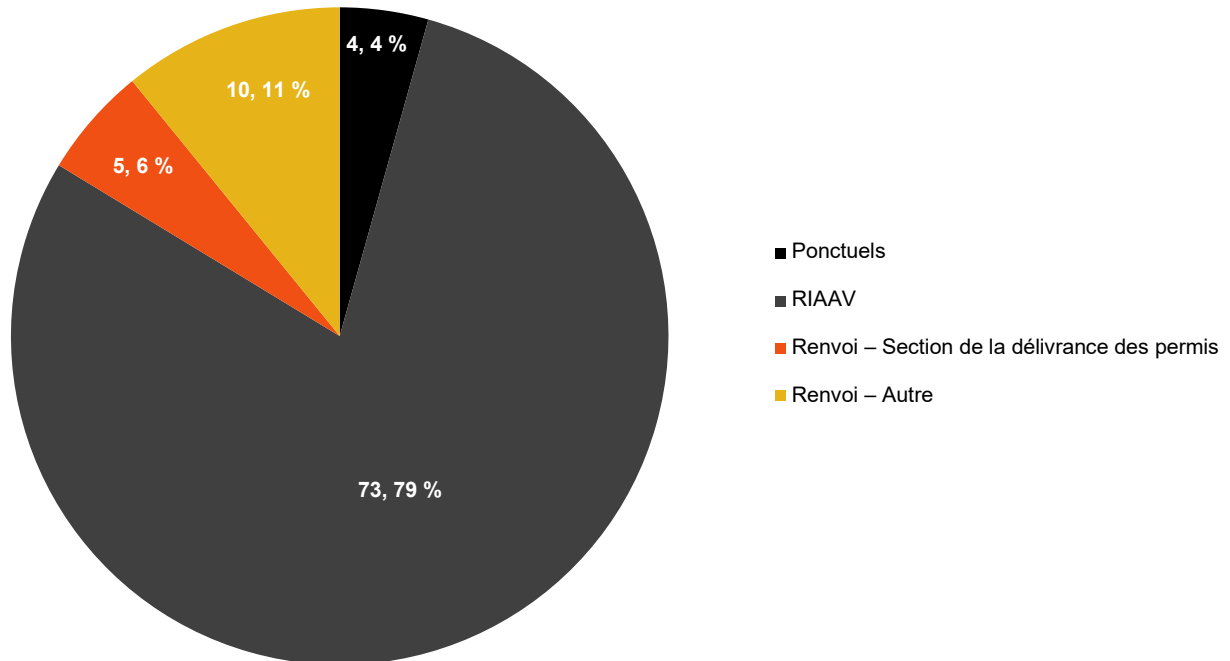
En 2023-2024, sur les 92 examens menés :

- 73 (79 pour cent) des dossiers provenaient des RIAAV soumis par les assureurs et les SGA.
- 10 (11 pour cent) des dossiers avaient été transmis par d'autres sources.
- 5 (6 pour cent) des dossiers avaient été transmis par la Section de la délivrance des permis.

Origine des examens menés en 2022-2023



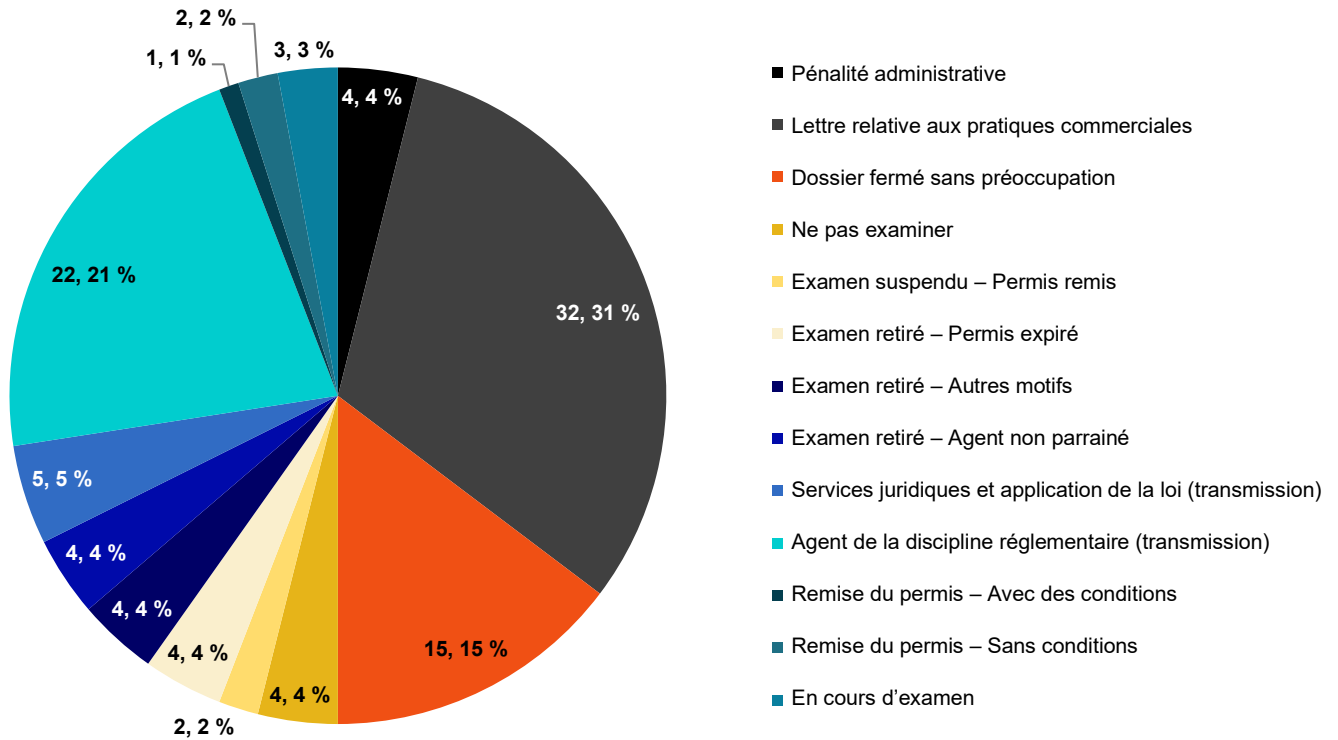
Origine des examens menés en 2023-2024



Résultats des examens

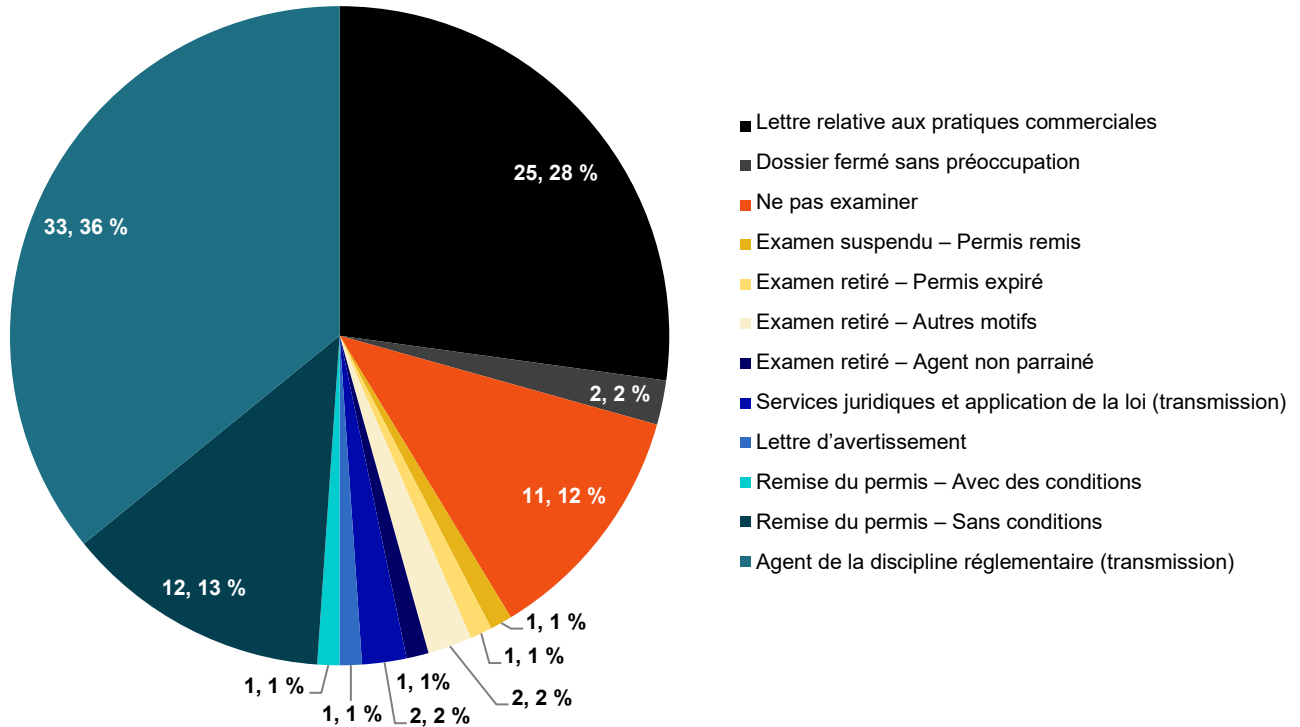
Sur les 102 examens menés par l'Unité des agents d'assurance vie en 2022-2023, 32 (31 pour cent) ont donné lieu à l'envoi d'une lettre relative aux pratiques commerciales aux agents d'assurance vie, 22 dossiers (21 pour cent) ont été transmis aux agents de la discipline réglementaire, 15 (15 pour cent) ont été fermés sans préoccupation, 5 (5 pour cent) ont été transmis aux services juridiques et application de la loi, et 4 (4 pour cent) des agents d'assurance vie se sont vus imposer des pénalités administratives. Concernant le reste des dossiers, aucune autre mesure n'a été prise pour divers motifs, notamment le retrait d'un examen parce que le permis avait expiré ou avait été remis.

Revue des examens des agents d'assurance vie – Résultats en 2022-2023



Sur les 92 examens réalisés en 2023-2024, 33 (36 pour cent) ont été transmis aux agents de la discipline réglementaire, 25 dossiers ont donné lieu à l'envoi de lettres relatives aux pratiques commerciales aux agents d'assurance vie, 12 (13 pour cent) ont entraîné la remise du permis par les agents d'assurance vie. Dans 11 (12 pour cent) des cas, aucun examen n'a été réalisé parce que l'assureur parrain avait mis fin au parrainage de l'agent, ou l'agent avait cessé d'exercer et n'avait plus accès aux dossiers des clients. Enfin, 2 (2 pour cent) des cas ont été transmis aux services juridiques et application de la loi. Concernant le reste des dossiers, aucune autre mesure n'a été prise pour divers motifs, notamment le retrait d'un examen parce que le permis avait expiré ou avait été remis.

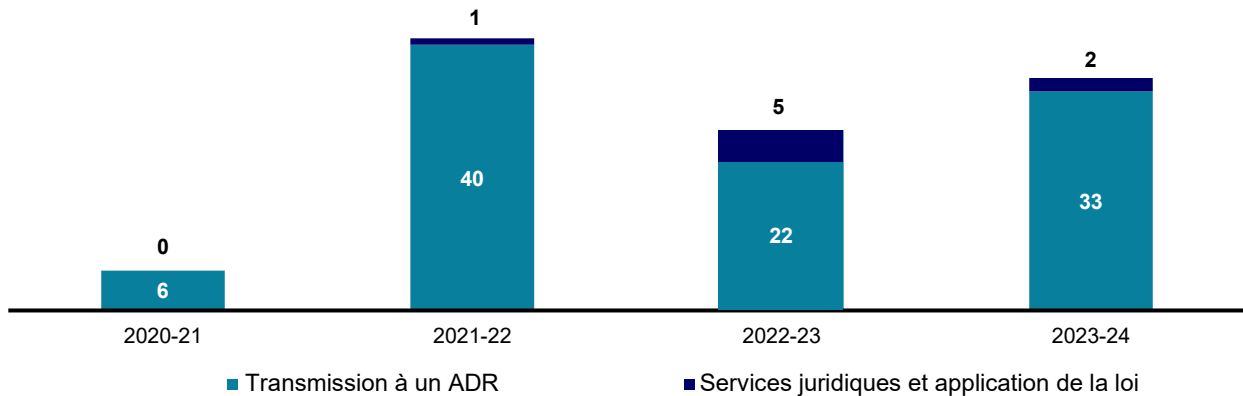
Résultats des examens des agents d'assurance vie en 2023-2024



En tout, 27 dossiers d'examen ont été transmis aux agents de la discipline réglementaire ou aux services juridiques et application de la loi en 2022-2023, et 35 en 2023-2024. Pour 2022-2023, cela représente une baisse de 34 pour cent par rapport au nombre de dossiers transmis au palier d'intervention supérieur en 2021-2022, mais en 2023-2024, le nombre de dossiers transmis au palier d'intervention supérieur a de nouveau augmenté de 30 pour cent.

Voir la section du portail des RIAAV relative aux dossiers transmis aux agents de la discipline réglementaire et aux services juridiques et application de la loi pour en savoir plus sur les résultats concernant ces dossiers.

Nombre d'examens transmis (comparaison d'une année sur l'autre)



Manquements relevés concernant les meilleures pratiques¹¹ – Examens

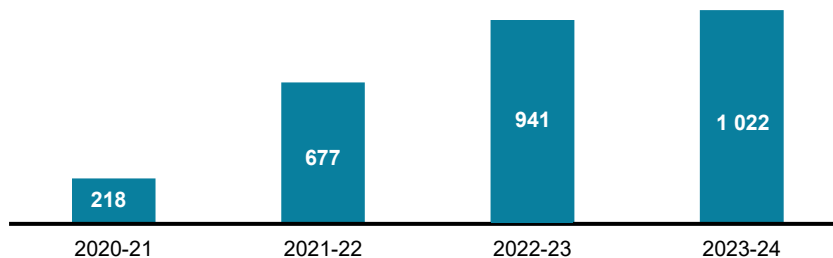
Les meilleures pratiques sont essentielles pour promouvoir des normes uniformes dans l'industrie de l'assurance vie et de l'assurance santé, et démontrer l'aptitude des agents d'assurance vie en vertu de la Loi ainsi que le respect de la Loi, de ses règlements et des règles de l'ARSF, notamment la Règle relative aux APMM. Quand un agent d'assurance vie agit de manière inappropriée, il y a un risque accru de préjudice pour les consommateurs.

Le tableau ci-dessous est une comparaison d'une année sur l'autre des manquements aux meilleures pratiques qui ont été relevés lors des examens menés concernant les agents d'assurance vie. En 2022-2023, un total de 941 manquements aux meilleures pratiques ont

¹¹ L'Approche de l'industrie (Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients) de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes sert de référence pour les meilleures pratiques. Les meilleures pratiques sont étudiées lors de l'analyse des dossiers des clients pendant un examen.

été relevés dans 102 dossiers d'examen et 1 022 manquements aux meilleures pratiques ont été relevés dans 92 dossiers d'examen en 2023-2024.

Nombre de manquements aux meilleures pratiques (comparaison d'une année sur l'autre)



En 2022-2023, les cinq principaux problèmes relevés concernant les meilleures pratiques sont l'absence de notes contemporaines, l'absence de présentation de la gamme des produits offerts, l'absence de récépissés, l'absence d'illustrations de polices et l'absence d'analyse des besoins en assurance. En 2023-2024, les cinq principaux manquements relevés concernant les meilleures pratiques sont l'absence de notes contemporaines, l'absence de présentation de la gamme des produits offerts, l'absence d'illustrations des différents scénarios selon les produits, l'absence d'analyse des besoins en assurance et l'absence de récépissés. Sachant que le nombre d'examens réalisés est différent d'une année à l'autre, nous ne saurions en dégager une tendance.

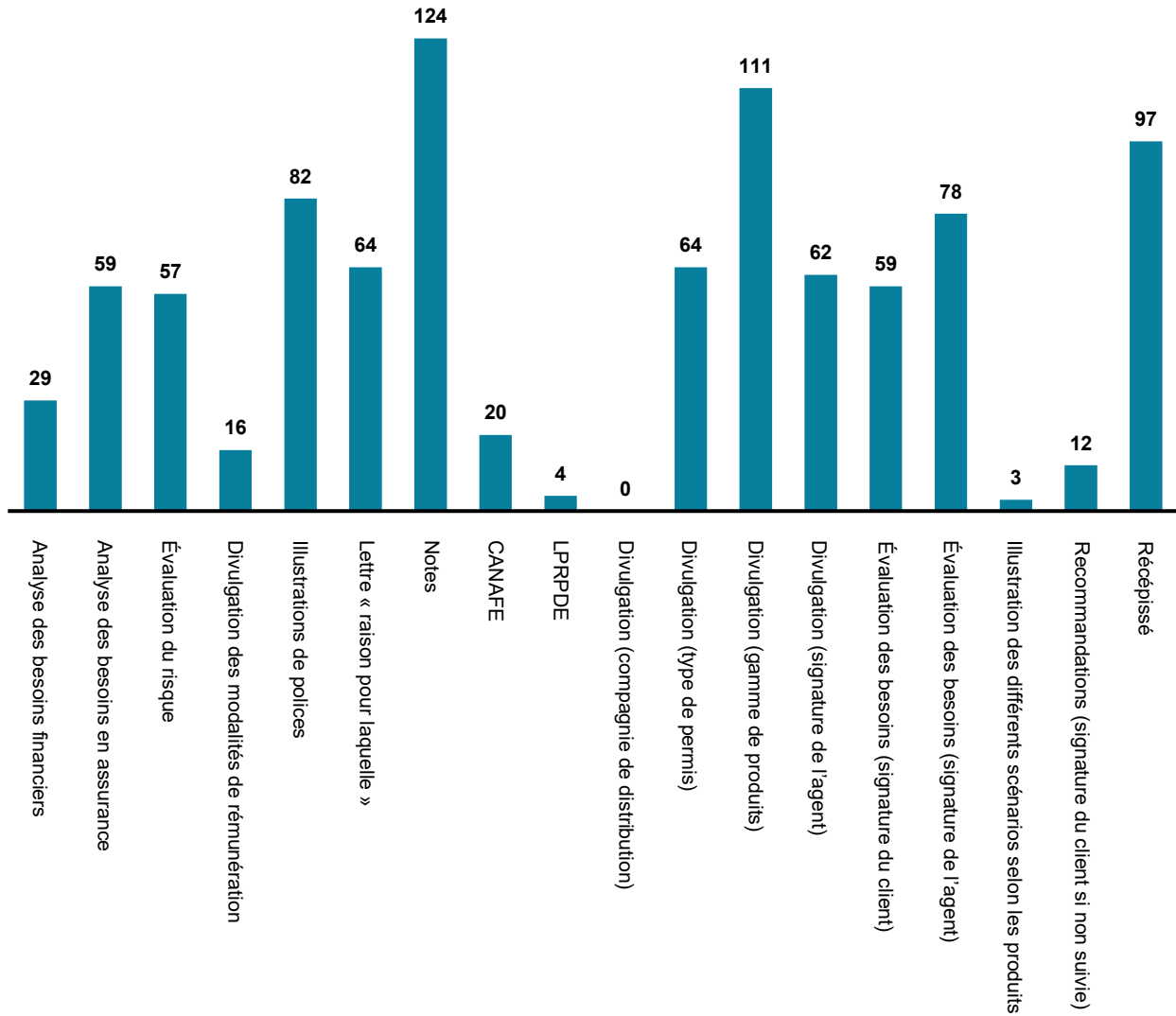
Les meilleures pratiques et les documents qui les appuient sont essentiels pour démontrer des pratiques de vente fondées sur les besoins. Surtout, les meilleures pratiques garantissent que les consommateurs se voient donner des conseils adaptés pour acheter des produits qui répondent à leurs besoins. Par exemple :

- Les notes contemporaines permettent de consigner toutes les interactions avec le consommateur, ainsi que les mesures prises par l'agent d'assurance vie pour informer le consommateur et confirmer la pertinence de la vente.

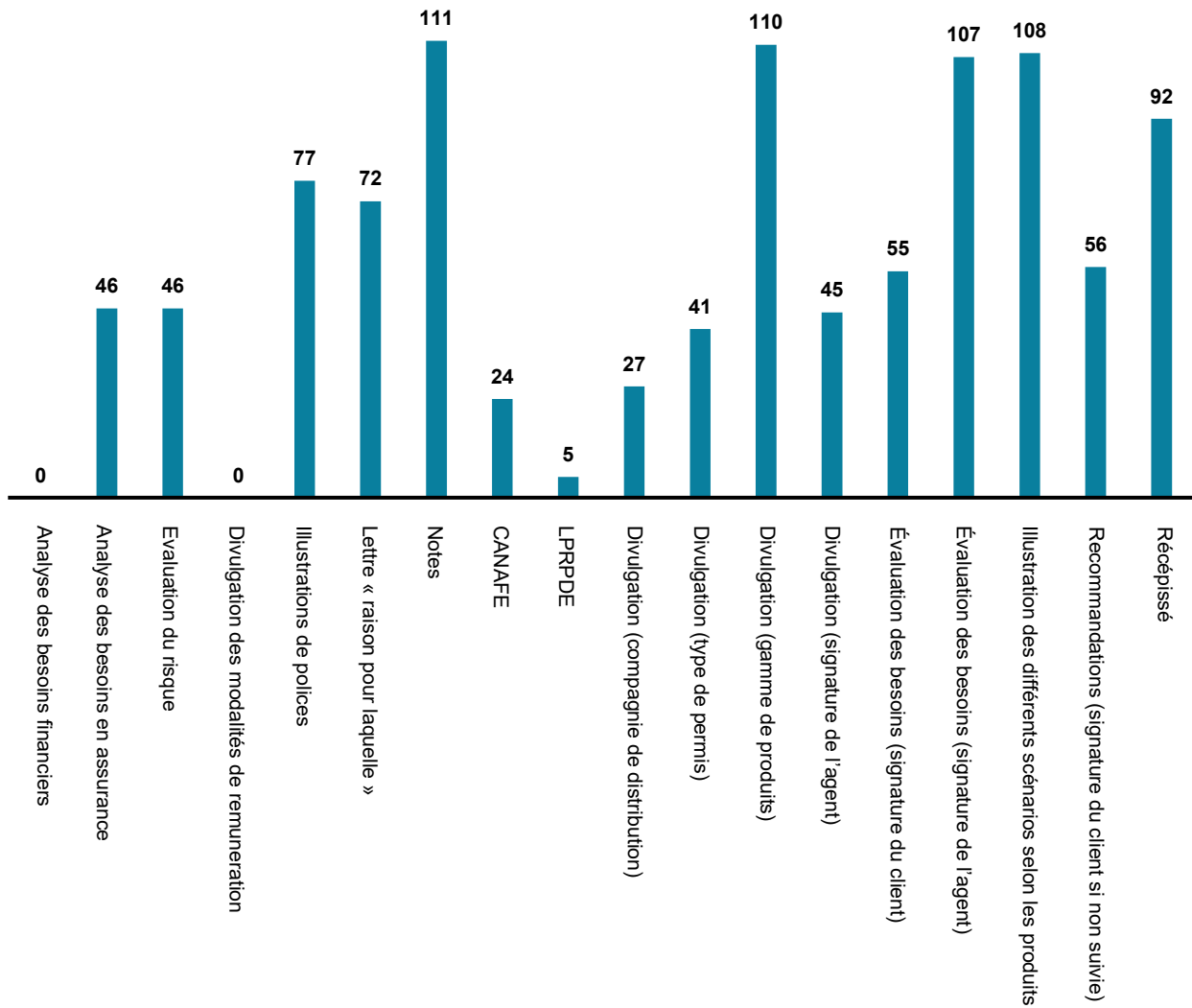
- Une analyse des besoins en assurance permet de déterminer le produit et le montant de protection les mieux adaptés au consommateur.
- Un récépissé est une confirmation que la police a été remise au consommateur. L'illustration de police présente l'évolution de la valeur de la police dans le temps ainsi que les hypothèses qui sous-tendent chaque valeur.
- La divulgation des assureurs doit être remise par écrit au client, acquis ou potentiel. Le document indiquera la compétence de délivrance de permis de l'agent, la façon dont il est rémunéré, le canal de distribution, les déclarations de l'assureur et tout conflit d'intérêts.

Ces types de documents permettent de démontrer que l'agent d'assurance vie a fourni des conseils professionnels détaillés et éclairés, que le consommateur a compris le produit qu'il a acheté et que le produit vendu privilégie les intérêts du consommateur.

Nombre de manquements aux meilleures pratiques relevés dans les examens en 2022-2023



Nombre de manquements aux meilleures pratiques relevés dans les examens en 2023-2024



Conformément au Cadre, l'Unité des agents d'assurance vie continuera à examiner les meilleures pratiques en tant que critère de risque afin d'affiner son approche de la supervision des agents d'assurance vie fondée sur le risque.

Observations finales concernant les examens des agents d'assurance vie

L'Unité des agents d'assurance vie continue de faire évoluer son approche fondée sur les risques pour établir les critères de risque, analyser les données et déterminer les réponses à fournir face aux risques émergents. Par exemple, fin 2023, l'ARSF a mis en œuvre à l'interne un outil de gestion des dossiers à la fois complet et sécurisé, contenant un échéancier dynamique et une fonctionnalité de notes, qui récupère des données grâce à l'intelligence artificielle.

En adoptant une approche fondée sur les risques, il convient de noter que les résultats des examens ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble du secteur et que les résultats d'une année sur l'autre ne sont pas nécessairement comparables. Toutefois, les résultats des examens figurant dans le présent rapport indiquent également que l'industrie peut en faire plus pour garantir que les pratiques commerciales des agents favorisent des résultats équitables pour les consommateurs.

Conclusion

Dans le cadre de ses activités de supervision des pratiques de l'industrie et d'application de la loi, l'ARSF a veillé à ce que les agents d'assurance vie respectent la Loi, ses règlements et les règles de l'ARSF, y compris la Règle relative aux APMM. L'ARSF s'est également assurée du respect de la Directive du TEC et des meilleures pratiques de l'industrie dans le but de renforcer la surveillance des pratiques de l'industrie et de protéger les consommateurs. La surveillance exercée en vertu du Cadre a contribué à la confiance du public, favorisé la transparence et dissuadé les comportements, pratiques et activités trompeurs ou frauduleux. Les activités menées par l'Unité des agents d'assurance vie ont permis de promouvoir et de consolider les objectifs statutaires de l'ARSF et s'alignent sur les initiatives de surveillance de l'ARSF dans le secteur de l'assurance vie et l'assurance santé :

- promouvoir la protection des consommateurs et la Directive du TEC

- promouvoir la conformité réglementaire des agents d'assurance vie et les meilleures pratiques de l'industrie
- orienter les critères d'aptitude à détenir un permis, les politiques et les mesures d'application
- orienter les initiatives de surveillance des SGA et des compagnies d'assurance vie
- démontrer l'efficacité réglementaire de l'ARSF

Garantir la conformité pour protéger les consommateurs est un axe essentiel à la fois des RIAAV de l'ARSF et des programmes proactifs d'examen des agents exécutés en vertu du Cadre. Dorénavant, l'Unité des agents d'assurance vie aura les priorités suivantes :

- repérer les possibilités d'améliorer la qualité des renseignements soumis dans les RIAAV
- favoriser la participation des intervenants de manière à travailler en partenariat avec l'industrie pour obtenir les résultats escomptés par l'ARSF en matière de protection des consommateurs
- communiquer aux autres secteurs de l'ARSF les tendances et les observations tirées du travail de supervision mené à l'égard des agents d'assurance vie pour favoriser une surveillance sectorielle et une politique publique fondées sur les risques et éclairées par les données probantes
- améliorer en continu les programmes prévus aux termes du Cadre de manière à concentrer les ressources sur les questions qui représentent le plus grand risque de préjudice pour les consommateurs

Alors que l'ARSF perfectionne son approche de supervision en vertu du Cadre, les résultats de son travail mené en 2022-2023 et 2023-2024 relativement aux agents d'assurance vie suggère que l'industrie peut en faire davantage.

L'ARSF exhorte les agents d'assurance vie à s'engager à exercer des pratiques de vente fondées sur les besoins pour améliorer leurs pratiques commerciales en général.

L'ARSF rappelle aux assureurs qu'ils ont l'obligation de surveiller les intermédiaires qui sont autorisés à vendre leurs produits et de veiller à ce que leurs programmes de suivi de la conformité des agents d'assurance vie soient conçus pour repérer et limiter les pratiques qui sont contraires aux intérêts des consommateurs. Un plus grand respect des meilleures pratiques de l'industrie et des principes de surveillance des agents d'assurance vie favorisera des résultats équitables pour les consommateurs.