

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



www.fsrao.ca/fr



Le rôle des sociétés de gestion d'assurance dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario : Examen 2023 de l'ARSF

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

Résumé	3
Observations principales	7
Observation 1 : Présence des SGA dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario	7
Observation 2 : Primes directes émises générées par les SGA de l'Ontario	9
Observation 3 : Assurances souscrites par les SGA.....	10
Observation 4 : Part de marché parmi les SGA de l'Ontario.....	12
Observation 5 : Volume d'affaires confiées à des SGA	14
Observation 6 : Emplacement des SGA qui exercent des fonctions d'assureurs en Ontario	16
Observation 7 : Fonctions les plus courantes sous-traitées à des SGA.....	17
Observation 8 : Les assureurs sous-traitent des polices par l'entremise de SGA sur une base d'abonnement	19
Observation 9 : Les SGA conçoivent des produits indépendamment des assureurs.....	21
Attentes de l'ARSF	22
La voie à suivre	22
Annexe A – Champ d'application de l'examen	244
Annexe B – Description des fonctions de l'assureur.....	25

Résumé

L'assurance IARD comprend l'assurance qui protège les personnes et les entreprises contre les pertes financières dues aux dommages matériels, au vol, aux catastrophes naturelles et aux réclamations légales, offrant ainsi tranquillité d'esprit et stabilité financière. Il est essentiel que les consommateurs d'assurances IARD soient traités équitablement par ceux qui les servent afin de s'assurer qu'ils ont les couvertures nécessaires pour éviter de graves difficultés financières. Cela peut être particulièrement vrai pour les particuliers et les entreprises qui comptent sur l'assurance pour rester à flot après une catastrophe.

L'ARSF supervise la conduite des assureurs dans le secteur de l'assurance IARD en Ontario afin d'assurer des résultats équitables pour les clients et la conformité aux exigences réglementaires. En juin 2023, l'ARSF a annoncé une [approche à multiples facettes en matière de surveillance dans le secteur de l'assurance IARD](#), y compris les relations assureur-société de gestion d'assurance (SGA). Le présent rapport vise à présenter les observations de l'ARSF découlant de l'examen.

Influence du marché des SGA dans le secteur de l'assurance IARD

Les SGA dans le secteur de l'assurance IARD, telles qu'elles sont décrites à l'[annexe A](#) aux fins du présent examen, jouent un rôle important dans le secteur de l'assurance IARD. Elles peuvent tirer parti de leur expertise du marché pour innover et concevoir rapidement des produits qui répondent aux risques spécialisés, en fournissant des solutions qui pourraient ne pas être offertes par le biais d'offres d'assurance standard. Cela comprend :

- l'accès à une couverture d'assurance spécialisée pour les consommateurs;
- la distribution, l'accès au marché et l'expertise spécialisée pour certains secteurs d'activité aux assureurs;
- un marché alternatif pour les risques complexes et difficiles à placer pour les courtiers.

La collecte de renseignements préliminaires de l'ARSF a suggéré que les assureurs peuvent déléguer des fonctions aux SGA au-delà de ce qui est généralement délégué à d'autres intermédiaires d'assurance tels que les courtiers, les agents ou les experts en sinistres indépendants. Compte tenu du rôle important que les SGA semblaient jouer au cours du cycle de vie du produit, l'ARSF a cerné le potentiel d'une incidence accrue sur les consommateurs si les risques liés aux pratiques du marché n'étaient pas bien gérés et atténués.

Bien que les SGA exercent certaines fonctions d'assureur, en Ontario, elles ne sont pas nécessairement titulaires d'un permis ou supervisées de la même manière que les autres participants à l'assurance de dommages, comme les assureurs, les courtiers, les agents et les experts en sinistres. Les activités menées par les SGA pour le compte des assureurs peuvent mener à des résultats qui sont contraires aux exigences réglementaires supervisées par l'ARSF lorsque les clients ne sont pas traités équitablement à moins d'être surveillés de façon appropriée. Ce risque est accru si les assureurs ne font pas preuve de diligence dans la sélection des SGA avec lesquelles ils font affaire ou ne surveillent pas suffisamment les tâches qu'ils délèguent aux SGA.

Examen de l'ARSF et principales observations

En février 2024, après avoir consulté diverses associations de l'industrie et des intervenants pour recueillir des commentaires, l'ARSF a publié son [Plan de supervision : Gestion des relations de sous-traitance entre les assureurs et les sociétés de gestion d'assurance dans le secteur de l'assurance IARD](#). Ce plan décrivait l'intention de l'ARSF de comprendre le marché des SGA dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario et les activités imparties par les assureurs. L'objectif de cet examen était de donner un aperçu de la taille et du champ d'application du marché des SGA et des activités imparties aux SGA en Ontario.

Les principales observations de l'ARSF découlant de l'examen sont les suivantes :

- 58 des 218 assureurs ont examiné les fonctions sous-traitées aux SGA en 2023, les fonctions les plus courantes étant les suivantes :

- Souscription
 - Émission et service des polices
 - Demandes et devis
 - Perception des primes
 - Acceptation et engagement des risques pour les nouvelles affaires et les renouvellements
- En 2023, 6 % des primes directes émises (PDE) totales de l'Ontario ont été générées par l'entremise des SGA, neuf assureurs souscrivant plus de 50 % de leurs PDE auprès de SGA.
 - Les 12 premières SGA représentent 50 % du marché, les autres 120 SGA se partageant la part restante.

Interprétation des données et prochaines étapes

D'après les observations formulées dans le cadre de l'examen et les commentaires subséquents des intervenants, les primes qui passent par les SGA dans le secteur de l'assurance IARD en Ontario ne constituent qu'une petite part du marché. En tant qu'organisme de réglementation fondé sur des principes et axé sur les résultats qui adopte une approche axée sur les risques en matière de surveillance sectorielle, l'ARSF intégrera les autres domaines d'intérêt décrits dans le plan de surveillance dans ses travaux de surveillance continus des assureurs, au besoin. Lors de la mise en œuvre du nouveau Cadre de surveillance du secteur de l'assurance IARD sur les pratiques commerciales, dont la publication est prévue en 2025, l'ARSF intégrera les conclusions de ce rapport pour s'assurer que ses travaux futurs ciblent les domaines les plus susceptibles de causer un préjudice aux consommateurs.

Approche d'examen et qualité des données

L'ARSF a recueilli des renseignements auprès de 218 assureurs¹ du secteur de l'assurance IARD titulaires d'un permis au moyen d'un questionnaire afin d'en apprendre davantage sur la taille et le champ d'application du marché des SGA² dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario et de déterminer le niveau de risque pour les consommateurs ontariens. Les observations formulées dans le présent rapport portent sur les données pour la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023.

Les données recueillies par l'ARSF ont été fournies directement par les répondants. L'ARSF n'a pas vérifié les renseignements de façon indépendante. L'ARSF a rencontré certains défis qui ont nui à la qualité des données. Il s'agit notamment des éléments suivants :

- En raison de contraintes du système, certains assureurs ont combiné les PDE pour les assurances aux particuliers et aux entreprises, tous les assureurs sauf un résolvant finalement ce problème par extraction manuelle.
- Les polices d'abonnement (voir la définition dans l'observation 8) peuvent être surestimées, car plusieurs assureurs peuvent avoir déclaré les mêmes polices.
- Lorsque la même SGA a conclu un contrat avec plusieurs assureurs, l'ARSF a reçu des réponses contradictoires des assureurs concernant la propriété et la délivrance de permis³. Comme certains conflits n'ont pas pu être résolus, ils ont été exclus des observations de l'ARSF.

¹ Les compagnies d'assurances dans le secteur de l'assurance IARD comprennent celles qui sont autorisées à fournir de l'assurance IARD, de l'assurance générale et de l'assurance contre les accidents et la maladie, ainsi que les réassureurs dans le secteur de l'assurance IARD (tels qu'indiqués dans les rapports annuels de l'assurance IARD).

² Voir l'[annexe A](#) pour les SGA visées par le présent examen

³ Bien qu'elles ne soient pas tenues de détenir un permis en Ontario, certaines SGA ont volontairement obtenu un permis de courtier auprès des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario.

Malgré les écarts mineurs dans les données déclarées, l'ARSF est convaincue que l'information présentée dans le présent rapport fournit un compte-rendu exact de la taille et du champ d'application du marché des SGA dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario.

Observations principales







Observation 1 : Présence des SGA dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario

Cette section explore la dynamique entre les assureurs dans le secteur de l'assurance IARD et les SGA, mettant en lumière la façon dont ces collaborations ont façonné le secteur en 2023.

- 139 SGA étaient sous contrat avec au moins 1 assureur en Ontario.
- Sur les 218 assureurs examinés, 58 assureurs ont délégué des fonctions de souscription et d'autres fonctions d'assurance à une SGA ou plus pour les risques en Ontario.
- 2 008 203 polices ont été émises par l'intermédiaire de SGA⁴.
- Les PDE dans le secteur de l'assurance IARD sous-traitées par des SGA ont totalisé 2 331 791 318 \$.
- En moyenne, les assureurs avaient des ententes en matière de délégation de pouvoirs avec 5,7 SGA, avec un total de 330 ententes entre les assureurs et les SGA en place.

⁴ Le nombre total de polices peut être surestimé, car les polices d'abonnement individuelles pourraient être déclarées plusieurs fois par différents assureurs abonnés à la même police.

- En moyenne, les SGA avaient des ententes en matière de délégation de pouvoirs avec 2,4 assureurs.

 139 SGA Contrat avec au moins un assureur pour répartir les risques en Ontario	 58 assureurs Délégation de fonctions de souscription et d'autres fonctions administratives aux SGA	 2 008 203 Polices déclarées émises
 2 331 791 318 \$ Primes directes émises souscrites par l'intermédiaire de SGA pour les risques de l'Ontario	 5,7 SGA Nombre moyen de SGA à qui les assureurs de l'Ontario ont délégué des pouvoirs	 2,4 assureurs Nombre moyen de SGA ayant reçu un pouvoir délégué de la part d'assureurs

Derrière les chiffres

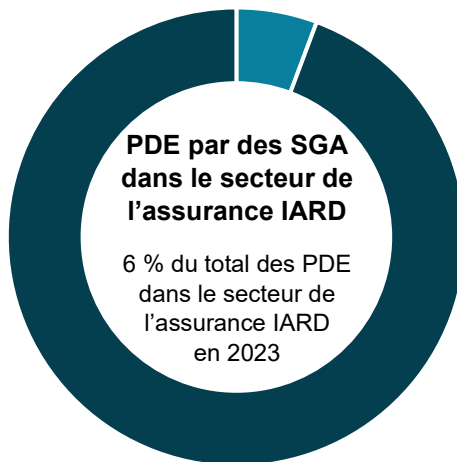
La présence de nombreuses SGA et la délégation de plusieurs assureurs sont une indication d'un marché concurrentiel, qui profite aux consommateurs grâce à plus de choix et à des solutions de couverture sur mesure.

Observation 2 : Primes directes émises générées par les SGA de l'Ontario

Cette section analyse le volume des PDE dans le paysage de l'assurance IARD de l'Ontario qui a transité par les SGA en 2023.

- Environ 6 % de toutes les PDE dans le secteur de l'assurance IARD de l'Ontario ont été souscrites par l'intermédiaire de SGA.
- Les PDE dans le secteur de l'assurance IARD générées par l'intermédiaire de SGA ont totalisé 2 331 791 318 \$.
- Les PDE dans le secteur de l'assurance IARD générées par tous les participants de l'industrie de l'assurance IARD ont totalisé environ 38 638 761 000 \$⁵.

● PDE par des SGA ● Total des PDE dans le secteur de l'assurance IARD



2.3 milliards de dollars

PDE souscrits par l'entremise de SGA dans le secteur de l'assurance IARD en 2023

38,6 milliards de dollars

Total des PDE dans le secteur de l'assurance IARD en 2023

⁵ Source : MSA Research & Ontario Incorporated P&C Financial Returns

Derrière les chiffres

Bien que les activités des SGA représentent une fraction du secteur de l'assurance IARD, elles ont une incidence notable sur les consommateurs. Les SGA offrent un avantage concurrentiel grâce à leur expertise spécialisée, permettant aux assureurs d'accéder à des marchés à créneaux et d'adapter les produits pour répondre aux besoins spécifiques des consommateurs. Les partenariats entre les assureurs et les SGA stimulent l'innovation et offrent un plus grand choix de produits d'assurance aux consommateurs de l'Ontario. De plus, les SGA peuvent répondre plus rapidement aux besoins du marché que les assureurs, mettant en valeur leur innovation et leur agilité pour s'adapter aux demandes changeantes.

Observation 3 : Assurances souscrites par les SGA

Les consultations préliminaires auprès des intervenants ont suggéré que les SGA souscrivent principalement des assurances aux entreprises. Cette section met en évidence la participation des SGA à la souscription d'assurances aux particuliers et aux entreprises au nom des assureurs dans le secteur de l'assurance IARD, y compris la documentation du montant des primes d'assurance aux particuliers qui transitent par les SGA.

- Les assureurs sous-traitent une partie importante de leurs activités en matière d'assurances aux particuliers à des SGA. Les primes imparties par les assureurs aux SGA totalisant 2 331 791 318 \$ sont réparties comme suit :
 - 416 564 852 \$ de PDE dans les assurances aux particuliers (18 % des PDE par les SGA de l'Ontario)
 - 1 915 226 466 \$ de PDE dans les assurances aux entreprises (82 % des PDE par les SGA de l'Ontario)
- Certaines SGA souscrivent exclusivement des assurances aux particuliers ou des assurances aux entreprises et d'autres souscrivent les deux. Les primes souscrites par les SGA peuvent être classées comme suit :

- 18 SGA ont souscrit des assurances aux particuliers exclusivement
- 97 SGA ont souscrit des assurances aux entreprises exclusivement
- 17 SGA ont souscrit à la fois des assurances aux particuliers et aux entreprises
- Sept SGA ont été déclarées par les assureurs comme ayant eu des contrats au cours de la période d'enquête, mais n'ont pas souscrit d'entreprises en 2023



Derrière les chiffres

Les SGA souscrivent principalement des assurances aux entreprises, mais aussi des assurances aux particuliers à plus petite échelle. Les assurances aux particuliers comprennent des polices spécialisées et/ou autonomes. L'accent qu'elles mettent sur les assurances aux entreprises leur permet de tirer parti de leur expertise pour répondre aux besoins complexes et uniques des entreprises. Il existe de nombreux secteurs d'activité présentant des risques difficiles à placer, tels que l'énergie, la fabrication, le transport et la construction, qui fournissent des services essentiels aux consommateurs.

Observation 4 : Part de marché parmi les SGA de l'Ontario

La présente section donne un aperçu de la répartition du marché parmi les SGA de l'Ontario. Il met en évidence la concentration de la part de marché détenue par les grandes entreprises et examine le rôle des petites SGA dans le paysage concurrentiel de la région.

Douze des 139 SGA (9 %) qui sont sous contrat avec au moins un assureur en Ontario représentent 50 % de la part de marché.

Derrière les chiffres

Un déséquilibre frappant dans la part de marché est illustré par la présence de 12 SGA commandant 50 % de la part de marché des SGA par PDE. Ces SGA, qui souscrivent principalement des assurances aux entreprises et des activités de niche dans le domaine des assurances aux particuliers, peuvent être mieux équipées pour exécuter des fonctions internes qui sont traditionnellement effectuées par les assureurs, telles que le traitement des plaintes et l'ajustement des réclamations. En revanche, 120 SGA représentent les 50 % restants du marché. Certaines SGA peuvent faire face à des défis opérationnels en raison de contraintes de ressources liées à l'investissement dans la technologie de pointe, à l'embauche de personnel adéquat et aux pratiques de gouvernance.

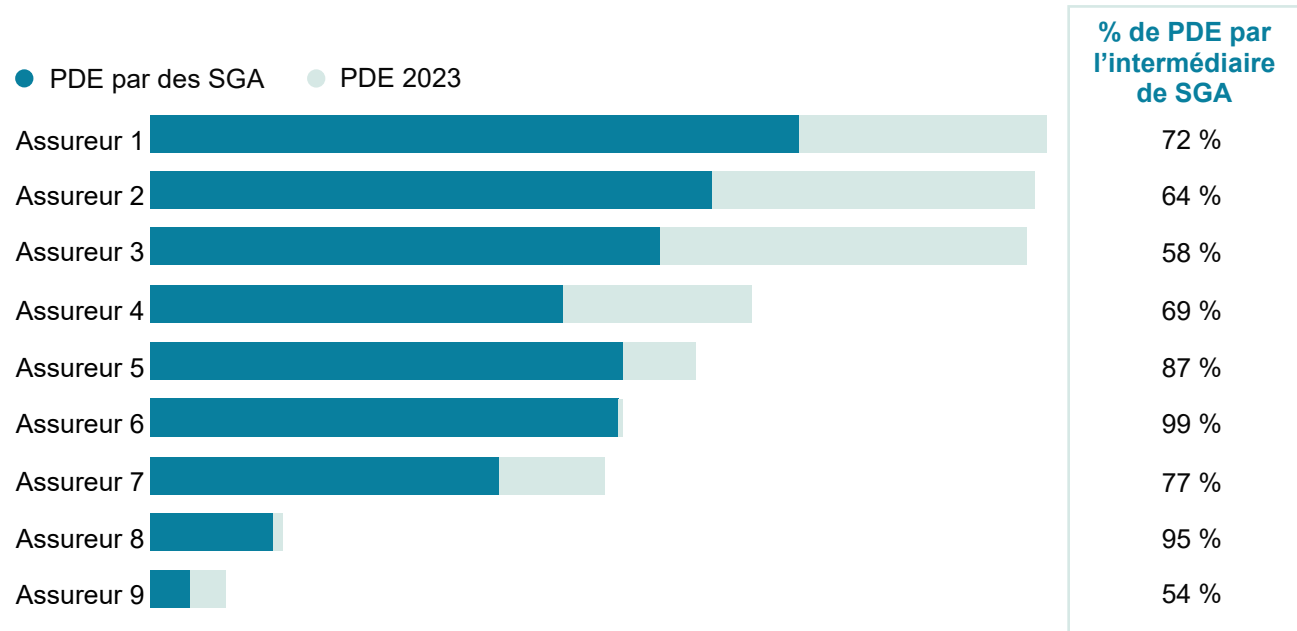
La surveillance exercée par les assureurs sur les relations avec les SGA, y compris la diligence raisonnable continue, est essentielle pour s'assurer que les SGA exercent de manière durable, qu'elles respectent les exigences réglementaires et qu'elles répondent à un traitement équitable des attentes des clients. La surveillance continue des assureurs est essentielle pour s'assurer que les SGA mettent en œuvre des contrôles efficaces appropriés à la taille et à la nature des activités qui leur sont déléguées et pour maintenir la conformité à la Loi sur les assurances.

Observation 5 : Volume d'affaires confiées à des SGA

L'ARSF a cherché à comprendre le volume d'affaires qui sont sous-traitées par les assureurs aux SGA :

- Sur les 58 assureurs qui ont des relations d'impartition avec les SGA, neuf assureurs distribuent plus de 50 % de leurs PDE totales aux SGA.
- Le total des PDE souscrites par l'entremise des SGA pour ces neuf assureurs s'élève à plus de 600 millions de dollars.

Assureurs ayant souscrit plus de 50 % de leur PDE par l'intermédiaire de SGA en 2023



Derrière les chiffres

Avec le recours croissant aux SGA, on s'attend à ce que les assureurs disposent de contrôles rigoureux et exercent une surveillance pour s'assurer que l'assureur se conforme aux exigences réglementaires applicables, y compris un traitement équitable des consommateurs lorsque des produits ou des services sont distribués par l'entremise de SGA.

Si un assureur dépend d'une SGA pour une partie importante de ses activités, il peut faire face à des risques si la SGA connaît des problèmes opérationnels qui pourraient avoir une incidence sur le service pour le consommateur final.

Observation 6 : Emplacement des SGA qui exercent des fonctions d'assureurs en Ontario

La présente section porte sur l'endroit où se trouvent les SGA sous contrat par les assureurs dans le secteur de l'assurance IARD ainsi que sur les avantages et les risques associés potentiels.

- Les SGA qui travaillent avec les assureurs de l'Ontario sont principalement situées en Ontario (98).
- Il y avait plusieurs SGA situées en Colombie-Britannique (21) et au Québec (10).
- Sept SGA internationales ont été déclarées.
- Huit SGA avaient des bureaux dans deux provinces/États différents, comme l'ont déclaré les assureurs.



Derrière les chiffres

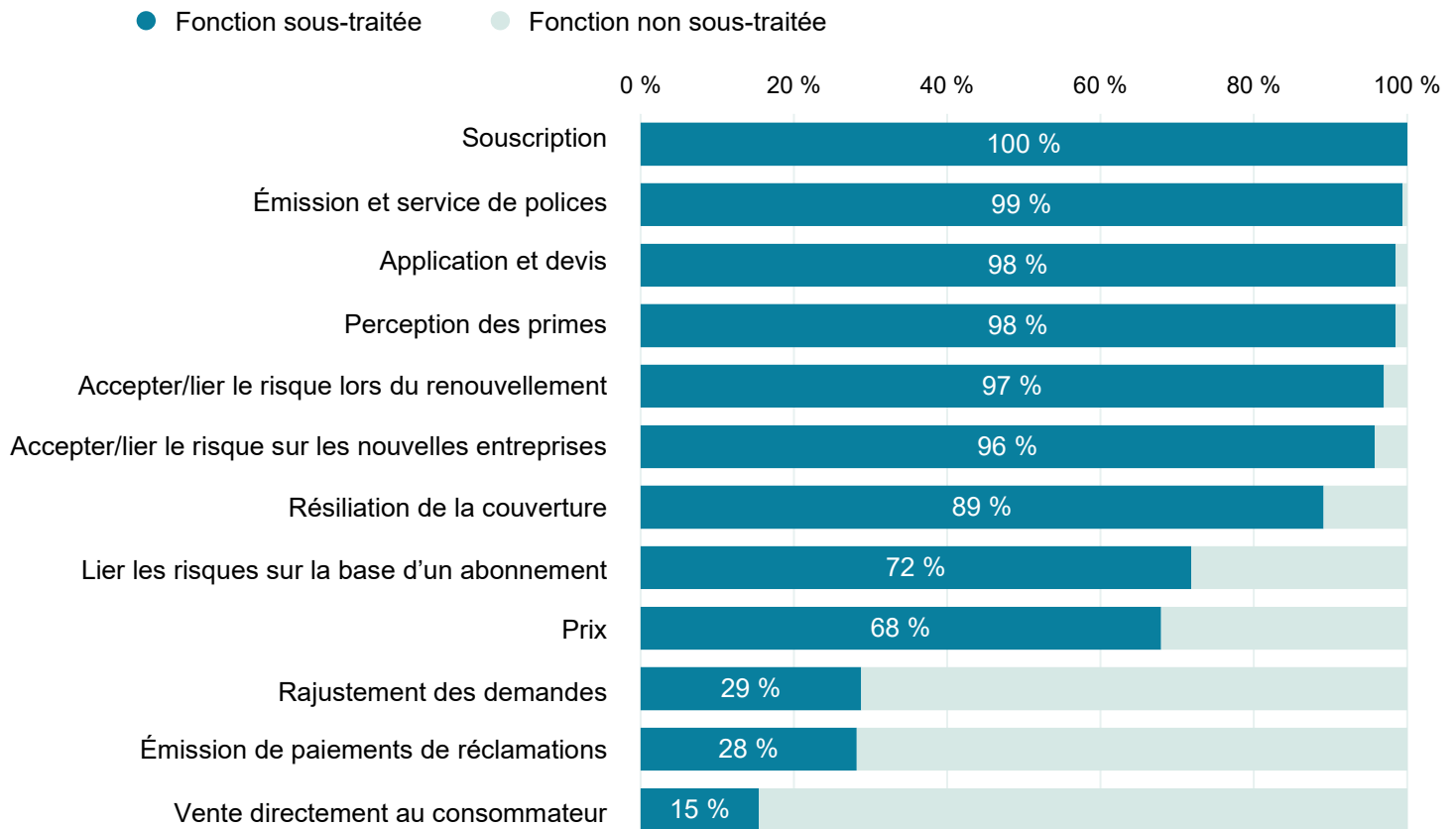
Les consommateurs de l'Ontario ont accès à l'expertise en souscription des SGA partout au Canada et à l'étranger, ce qui offre des risques spécialisés et permet un meilleur accès à la couverture.

Cependant, malgré ces avantages, il existe des défis potentiels qui peuvent inclure le maintien de normes de souscription cohérentes et la conformité d'une province à l'autre, car les règlements peuvent différer considérablement. Ces incohérences peuvent entraîner des complexités opérationnelles et introduire des risques liés à la gouvernance et à la surveillance. Une surveillance efficace des assureurs est essentielle pour relever ces défis, en veillant à ce que les consommateurs continuent de recevoir des services fiables tout au long du cycle de vie du produit.

Observation 7 : Fonctions les plus courantes sous-traitées à des SGA

La présente section donne un aperçu des fonctions que les assureurs sous-traitent aux SGA. Parmi les 58 assureurs qui ont sous-traité aux SGA, il y avait un total de 330 ententes d'impartition entre les assureurs et les SGA déclarées en 2023.

% d'ententes assureur-SGA où des fonctions sont sous-traitées à une SGA



- Aux fins du présent examen, les fonctions de l'assureur sont décrites à l'[annexe B](#)
- Seules les SGA auxquelles des pouvoirs en matière de souscription ont été sous-traités ont été incluses dans le champ d'application du présent examen.

Derrière les chiffres

L'impartition des fonctions par les assureurs aux SGA peut offrir de nombreux avantages, y compris l'efficacité opérationnelle et l'accès à une expertise spécialisée. Les SGA possèdent souvent une connaissance approfondie des marchés à créneaux, ce qui permet aux assureurs d'élargir leur offre de produits.

L'éventail des fonctions que les assureurs sous-traitent aux SGA peut être plus large que les fonctions sous-traitées à d'autres intermédiaires. À l'inverse, lors de l'impartition à des intermédiaires tels que des courtiers ou des agents, l'accent est principalement mis sur la distribution de produits, les ventes et le service à la clientèle.

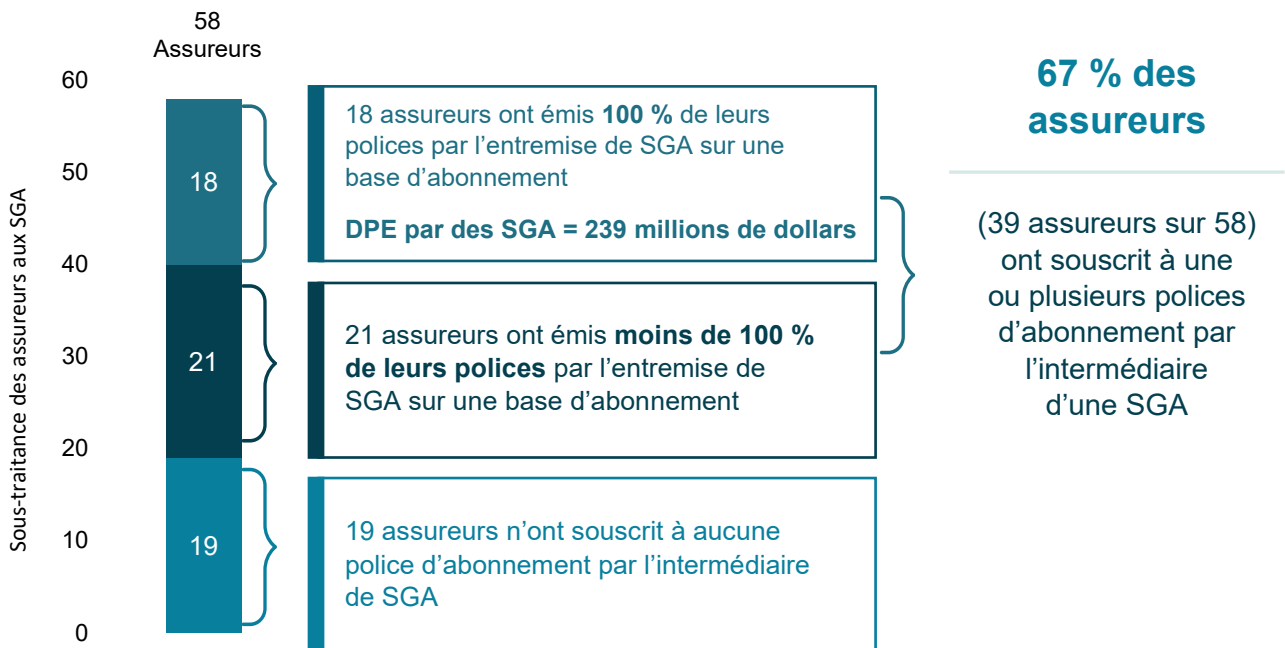
Comme les assureurs peuvent potentiellement sous-traiter un plus large éventail de fonctions aux SGA, on s'attend à ce que les assureurs exercent une diligence raisonnable dans la sélection de leurs SGA partenaires. Les assureurs doivent maintenir une surveillance adéquate pour s'assurer que les consommateurs reçoivent le même niveau de service, de qualité et de protection que celui qu'ils recevraient directement de l'assureur.

Observation 8 : Les assureurs sous-traitent des polices par l'entremise de SGA sur une base d'abonnement

Une police d'abonnement est une police d'assurance dans laquelle deux assureurs ou plus partagent le risque associé à la fourniture d'une couverture.

- 39 des 58 assureurs qui avaient des relations d'impartition avec les SGA ont sous-traité au moins une police par l'intermédiaire d'une SGA sur une base d'abonnement.
- 18 des 58 assureurs ont émis 100 % des polices par l'entremise de SGA sur une base d'abonnement.
- 21 des 58 assureurs ont émis moins de 100 % de leurs polices par l'entremise de SGA sur une base d'abonnement.
- 19 des 58 assureurs n'ont pas émis de polices d'abonnement du tout.

Remarque : L'ARSF n'a pas été en mesure de déterminer le nombre de polices d'abonnement uniques, car plusieurs assureurs peuvent avoir déclaré la même police d'abonnement. De plus, l'examen de l'ARSF n'incluait pas les assureurs non titulaires d'un droit de licence⁶, par conséquent, il se peut que certaines polices ne soient pas prises en compte dans l'examen.



Derrière les chiffres

Les polices d'abonnement permettent aux consommateurs d'obtenir une couverture pour les risques plus importants, complexes et difficiles à placer. Elles permettent également aux assureurs de répartir le risque, ce qui leur permet de couvrir des risques qu'ils n'auraient pas la capacité ou l'envie d'assurer eux-mêmes. Les polices d'abonnement augmentent également la stabilité du marché, car le risque est partagé entre plusieurs assureurs en cas d'expérience de réclamation défavorable. Selon les renseignements recueillis, la majorité des assureurs participent à des polices d'abonnement émises par les SGA.

⁶ Certaines dispositions de la Loi sur les assurances et de la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits autorisent, dans de rares circonstances, les assureurs non inscrits.

L'éducation des consommateurs est importante lorsqu'il s'agit de polices d'abonnement. Les assureurs qui participent à des activités d'abonnement devraient avoir des politiques et des procédures en place pour s'assurer que les consommateurs ont une compréhension complète des entités qui assurent leurs risques, et la délégation des tâches entre les entités abonnées.

Observation 9 : Les SGA conçoivent des produits indépendamment des assureurs

Les SGA peuvent tirer parti de leur expertise spécialisée sur le marché pour concevoir des produits qui abordent les risques spécialisés, en fournissant des solutions qui ne sont pas offertes sur le marché de l'assurance standard. La présente section explore la mesure dans laquelle les SGA conçoivent des produits indépendants des assureurs.

- 59 % des SGA (82 sur 139) ont passé un contrat avec au moins un assureur en Ontario pour concevoir des produits indépendamment des assureurs
- Pour les 41 % restants (57 SGA), les SGA n'ont pas conçu de produits indépendamment d'un assureur. Toutefois, certains assureurs ont indiqué qu'ils avaient répondu « Non » à cette question parce que l'assureur avait son mot à dire dans la conception ou que l'assureur avait fourni l'approbation finale du produit.

Derrière les chiffres

Les SGA doivent composer avec les complexités de la souscription et de l'évaluation des risques tout en assurant des prix et une couverture adéquats. Il est important que les assureurs comprennent les caractéristiques et les préjudices potentiels pour les consommateurs des produits conçus par les SGA, car les assureurs assument la responsabilité ultime de ces produits en vertu des exigences réglementaires applicables.

Attentes de l'ARSF

Comme il est indiqué dans la Ligne directrice sur l'approche de l'ARSF n° GR0008APP, [Traitement équitable des clients du secteur de l'assurance \(ligne directrice du TEC\)](#), l'ARSF utilisera la [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#), adoptée conjointement par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), pour surveiller la conduite des assureurs et d'autres entités que l'ARSF réglemente en vertu de la Loi sur les assurances de l'Ontario, en ce qui concerne le traitement équitable des clients.

Conformément à la ligne directrice sur le traitement équitable des clients, l'ARSF s'attend à ce que l'impartition des fonctions opérationnelles d'assurance aux SGA ne compromette pas la qualité du service ni n'entrave la capacité d'un assureur d'assurer le traitement équitable des clients. Il est essentiel que les assureurs aient mis en place des contrôles adéquats pour se conformer aux exigences réglementaires concernant le traitement équitable des clients, comme celles établies par la [Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers](#) en vertu de la [Loi sur les assurances de l'Ontario](#), y compris la surveillance des fonctions qu'ils ont décidé de sous-traiter. Les assureurs doivent se conformer à la Loi sur les assurances afin d'éviter toute mesure réglementaire et d'application de la loi potentielle de la part de l'ARSF.

La voie à suivre

Comme le démontre l'examen de l'ARSF, les activités des SGA ont une incidence mesurable sur le secteur de l'assurance IARD. Une multitude de fonctions d'assureur sont confiées aux SGA, ce qui fait qu'il est essentiel pour les assureurs de s'assurer qu'ils ont une surveillance adéquate des SGA qu'ils sous-traitent afin de gérer et d'atténuer le potentiel de préjudice pour les consommateurs.

Les résultats de cet examen montrent que même si les SGA ont une incidence importante sur le marché de l'Ontario, le volume de primes qui transitent par les SGA est limité à l'heure actuelle. L'ARSF intégrera les domaines d'intérêt appropriés décrits dans le plan de supervision dans ses travaux de surveillance continus des assureurs, au besoin. Cette

approche permettra de s'assurer que ses efforts futurs sont axés sur les risques les plus susceptibles d'entraîner un préjudice pour les consommateurs.

L'ARSF continuera d'avoir un engagement continu avec les participants de l'industrie et le Comité consultatif technique de l'ARSF en matière de surveillance de l'assurance IARD non automobile et le comité consultatif des intervenants (CCI), qui sont essentiels pour éclairer les priorités de supervision de l'ARSF pour le secteur à l'avenir.

De plus, l'ARSF intégrera l'information recueillie dans le cadre de cet examen pour appuyer les futures initiatives de surveillance et pourrait effectuer d'autres examens fondés sur les risques et d'autres couvertures d'assurance clés pour les Ontariens. Les résultats de cet examen seront intégrés au prochain Cadre de surveillance de l'assurance IARD de l'ARSF.

Annexe A – Champ d’application de l’examen

Aux fins de la présente enquête, les SGA sont définies comme des intermédiaires qui agissent à titre de représentant dûment autorisé d’un assureur, ou d’un groupe d’assureurs, en exerçant des activités pour le compte de l’assureur qui sont habituellement exercées par les assureurs eux-mêmes pour la souscription et l’administration de polices et de programmes d’assurance, et qui comprennent un ou plusieurs des éléments suivants :

- les prix;
- l’acceptation et la consolidation des risques;
- la résiliation de la couverture;
- l’émission et le service des polices;
- la perception des primes;
- la gestion des réclamations;
- la distribution de produits par l’entremise de courtiers d’assurance inscrits et, dans certaines circonstances limitées, par l’entremise d’agents d’assurance.

Toutefois, la définition de SGA exclut les courtiers d’assurance et les agents d’assurance titulaires d’un permis qui traitent exclusivement directement avec le public et qui ont le pouvoir :

- d’accepter et de lier une police au nom d’un assureur;
- d’assurer le service d’une police pour le compte d’un assureur;
- de percevoir des primes au nom d’un assureur, mais ne sont pas autorisés à agir au nom d’un assureur à tout autre titre.

Ont également été exclus de l’examen :

- les experts en sinistres titulaires d’un permis;
- les SGA distribuant des produits d’assurance vie et d’assurance maladie.

Annexe B – Description des fonctions de l'assureur

Fonction d'assureur	Description
Souscription	Effectuer une évaluation complète du risque proposé afin d'en déterminer l'acceptabilité.
Émission et service des polices	Publier la documentation de la police et faire des ajouts et des suppressions ou d'autres mises à jour pendant la durée de la police.
Applications et devis	Accepter les demandes d'assurance et fournir une soumission d'assurance.
Perception des primes	Recevoir des fonds de primes du courtier ou du titulaire de la police.
Acceptation/liaison du risque lors du renouvellement	Engager l'assureur à renouveler la police d'un risque existant.
Acceptation/liaison du risque sur les nouvelles entreprises	Engager l'assureur dans un risque qui lui est présenté comme une nouvelle activité.
Résiliation de la couverture	Résilier la couverture d'une police dans la mesure permise par la loi et la police.
Liaison des risques sur la base d'un abonnement	Lier l'assureur à un risque lorsque, en vertu d'une seule police, le risque est divisé/partagé entre deux assureurs ou plus.
Prix	Déterminer les taux et les prix des produits d'assurance.
Rajustement des demandes	Enquêter, négocier ou régler une réclamation faite au titre de la police.
Émission de paiements de réclamations	Verser des indemnités (pertes) et/ou des indemnités de remboursement.
Vente directe au consommateur	Les SGA vendent directement au consommateur final prévu qui cherche une couverture d'assurance.

