



Surveillance des pratiques de l'industrie

Agent d'assurance vie et d'assurance santé : Rapport de supervision 2024-2025 et plan de supervision 2025-2026

Octobre 2025

Table des matières

Synthèse	3
Contexte : supervision des agents d'assurance vie	4
Nombre d'examens et de RIAAV – en glissement annuel	6
Au sujet des agents d'assurance vie examinés	9
Transferts d'agents d'assurance vie parrainés.....	10
Appel à l'action de l'industrie	10
Conclusions et tendances en matière de supervision.....	11
Examens – Problèmes relevés liés aux pratiques commerciales exemplaires	11
Appel à l'action de l'industrie	14
Irrégularités et RIAAV signalés par les assureurs et les AGG.....	14
Appel à l'action de l'industrie	16
Principales tendances relevées dans les RIAAV	17
Comparaison des tendances	21
Mesures prises par l'ARSF	22
Mesures d'examen.....	22
Mesures liées aux RIAAV.....	24
Appel à l'action de l'industrie	26
Mesure d'application.....	27
Conclusions et observations finales de la supervision de 2024-2025.....	28
Plan de supervision 2025-26	29
RIAAB – Améliorer l'efficacité du programme	29
Rotation des brebis galeuses : les agents d'assurance vie changeant d'assureur ou d'AGG.....	31
Supervision proactive : communication des tendances et préparation au cadre des AGG	32
Annexe 1 – RIAAV, inconduite signalée par les assureurs et les AGG	34

Synthèse

En Ontario, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) supervise plus de 60 000 agents d'assurance vie et d'assurance santé titulaires d'un permis (agents d'assurance vie), qui vendent et gèrent des produits d'assurance au nom d'environ 70 sociétés d'assurance titulaires de permis.

Ce rapport présente les activités de supervision pour 2024-2025 de l'ARSF ainsi que le plan de supervision 2025-2026 pour les agents d'assurance vie. L'ARSF examine de manière proactive les agents d'assurance vie et reçoit également des rapports d'agents pas aptes à exercer leurs activités de la part d'assureurs et d'agents généraux gestionnaires (AGG).

En 2024-2025, l'ARSF a relevé les comportements d'agents d'assurance vie ci-dessous qui ne servent pas les intérêts des consommateurs :

- Se livrer à de la tromperie intentionnelle et à la falsification de documents.
- Dissimuler ou déformer de l'information critique fournie aux assureurs.
- Donner des renseignements inexacts aux consommateurs au sujet des produits et services.
- Ne pas agir avec l'intégrité à laquelle on s'attend de la part de leur rôle.

En réponse, l'ARSF a révoqué, refusé ou suspendu le permis de certains agents d'assurance vie et imposé des sanctions administratives pécuniaires. L'ARSF emploie également divers outils comme la pédagogie et la résolution des problèmes collaborative avec ses agents et assureurs d'assurance vie.

De plus, l'ARSF a observé une incidence élevée d'agents d'assurance vie qui ne respectent pas les pratiques exemplaires soutenant le traitement équitable des clients. Ces pratiques comprennent la vente de produits qui ne conviennent pas aux besoins des

consommateurs et l'absence d'illustrations des produits. L'ARSF répond en communiquant ces conclusions et les attentes réglementaires à l'égard des agents d'assurance vie.

L'ARSF continuera son travail de supervision tout au long de son plan de supervision 2025-2026, qui s'appuie sur les conclusions de 2024-2025 et se concentre sur :

- l'amélioration des processus de production de rapports et de son efficacité et de sa transparence;
- la surveillance des transferts fréquents d'agents d'assurance vie parrainés;
- la communication des tendances de la supervision et la préparation pour la mise en œuvre du cadre pour les agents généraux gestionnaires;
- le lancement d'un questionnaire pilote sur la conformité des pratiques commerciales afin d'évaluer les agents d'assurance vie et d'informer les stratégies réglementaires.

L'ARSF s'attend à ce que les assureurs et les AGG continuent à renforcer la supervision, à améliorer l'exactitude des rapports et à former correctement et à surveiller les agents d'assurance vie.

Contexte : supervision des agents d'assurance vie

L'ARSF délivre des permis et réglemente plus de 60 000 agents d'assurance vie en Ontario. En 2023, plus de 80 % des polices individuelles d'assurance vie au Canada ont été achetées par l'intermédiaire d'un agent d'assurance vie¹, ce qui souligne la dépendance continue de l'industrie aux ventes en personne axées sur des conseils.

En vertu de l'article 12 du Règlement 347/04 (le « règlement »), pris en application de la *Loi sur les assurances* (la « Loi »), les assureurs doivent établir et maintenir 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 de

¹ « Faits sur les assurances de personnes au Canada, Édition 2024 », page 12, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

leur permis d'agent d'assurance vie. Cette obligation d'assurance existe pour tous les canaux de distribution, y compris les AGG. Les assureurs sont également tenus par la loi de faire rapport en cas de motifs raisonnables de croire qu'un agent d'assurance vie qui représente un assureur n'est pas apte à exercer les activités d'agent d'assurance vie² Depuis mars 2023, l'ARSF reçoit des signalements d'assureurs et d'AGG sur le portail en ligne des rapports d'inconduite des agents d'assurance vie (RIAAV).

L'ARSF supervise le secteur de l'assurance pour s'assurer qu'il respecte des normes élevées dans la conduite des affaires et la protection des droits et intérêts des consommateurs. L'ARSF attend des agents d'assurance vie qu'ils traitent équitablement les consommateurs, les aident à comprendre ce qu'ils achètent et recommandent des produits répondant aux besoins des consommateurs. Pour satisfaire ces attentes, les agents d'assurance vie doivent expliquer de manière claire les caractéristiques des produits, comme l'exige la directive³ *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les pratiques exemplaires du secteur.

Grâce à son [cadre de surveillance des agents d'assurance-vie](#), l'ARSF procède à :

- des examens proactifs axés sur les risques des agents d'assurance vie,
- des examens prioritaires des agents d'assurance vie signalés comme non aptes à exercer leurs activités dans des assureurs et des AGG sur le portail des RIAAV.

Les examens de l'ARSF surveillent les agents d'assurance vie :

- concernant leur respect de la Loi, des règlements et des règles de l'ARSF, y compris la règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

² Par. 12 (3) du Règlement de l'Ontario 347/04 pris en application de la *Loi sur les assurances*.

³ [CCRRA : Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)

- concernant les pratiques qui montrent qu'ils traitent les consommateurs équitablement, comme l'exigent la Directive sur le traitement équitable des consommateurs et les pratiques exemplaires du secteur, p. ex., offrir des conseils appropriés, gérer les conflits d'intérêts et privilégier les intérêts des consommateurs.

En qualité d'organisme de réglementation fondé sur des principes, l'ARSF adopte une approche axée sur le risque et les résultats. Elle privilégie la transparence en communiquant de manière claire les résultats des examens aux agents d'assurance vie. Tous les ans, l'ARSF présente ses attentes, ses objectifs et ses résultats à l'industrie. Pour régler le non-respect, l'ARSF emploie divers outils, allant de la pédagogie aux compétences de résolution des problèmes collaborative avec les agents et les assureurs d'assurance vie, en passant par les mesures d'application comme les sanctions pécuniaires et les révocations de permis.

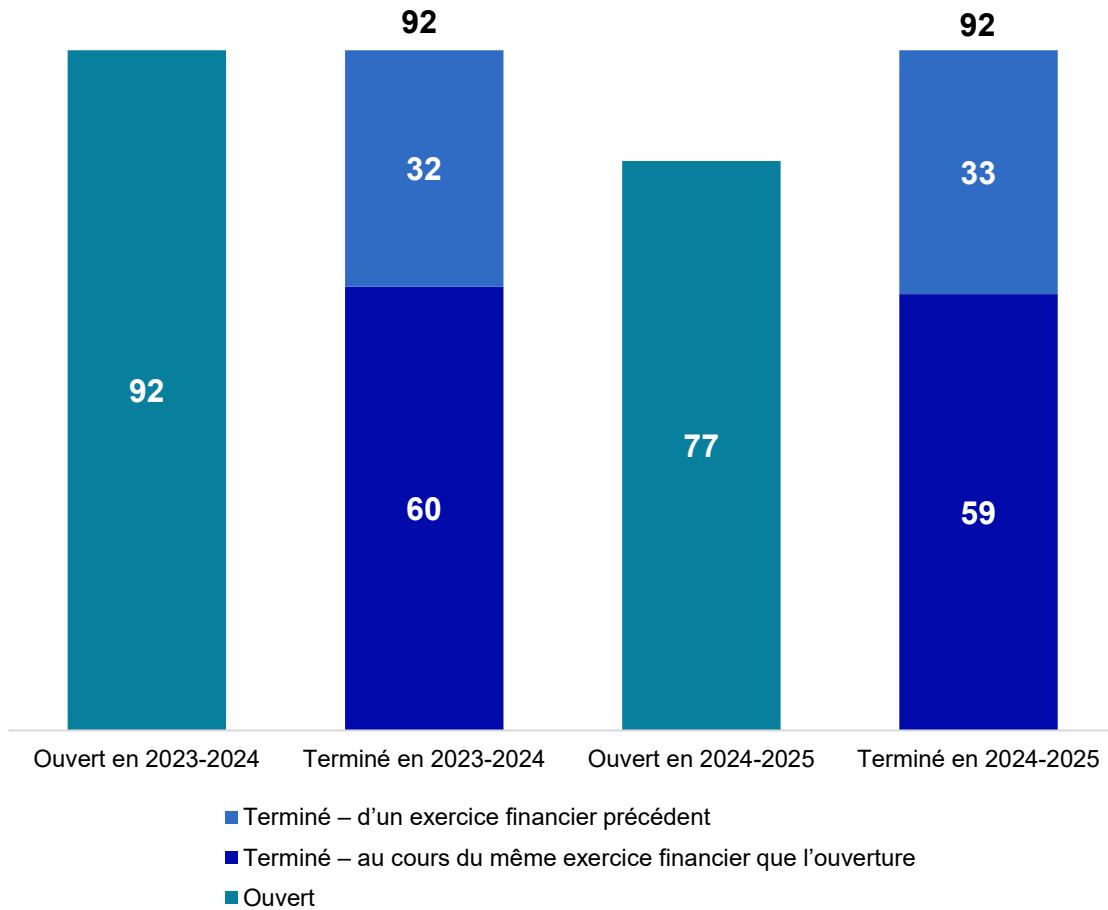
Nombre d'examens et de RIAAV – en glissement annuel

En 2024-2025, l'Unité des agents d'assurance vie a commencé les évaluations de 163 agents d'assurance vie, qui ont débouché sur 77 examens. Les sources étaient :

- 10 renvois d'autres secteurs de l'ARSF, qui ont tous été examinés.
- 153 examens initiés pour des agents d'assurance vie signalés comme présentant un risque élevé en raison d'un dépôt de RIAAV, qui ont entraîné 67 examens.

Les détails des volumes d'évaluations sont indiqués ci-dessous, suivis par les détails des conclusions, des tendances et des mesures prises en matière de supervision.

Comparaison du nombre d'examens réalisés (en glissement annuel)



L'Unité des agents d'assurance vie a ouvert des examens pour 77 agents d'assurance vie en 2024-2025, soit une baisse de 16 % par rapport aux 92 examens ouverts en 2023-2024. La baisse reflète la décision de l'ARSF de rediriger des ressources pour traiter la hausse du nombre de RIAAV examinés, comme expliqué plus bas dans ce rapport. Voici une autre répartition des examens ouverts :

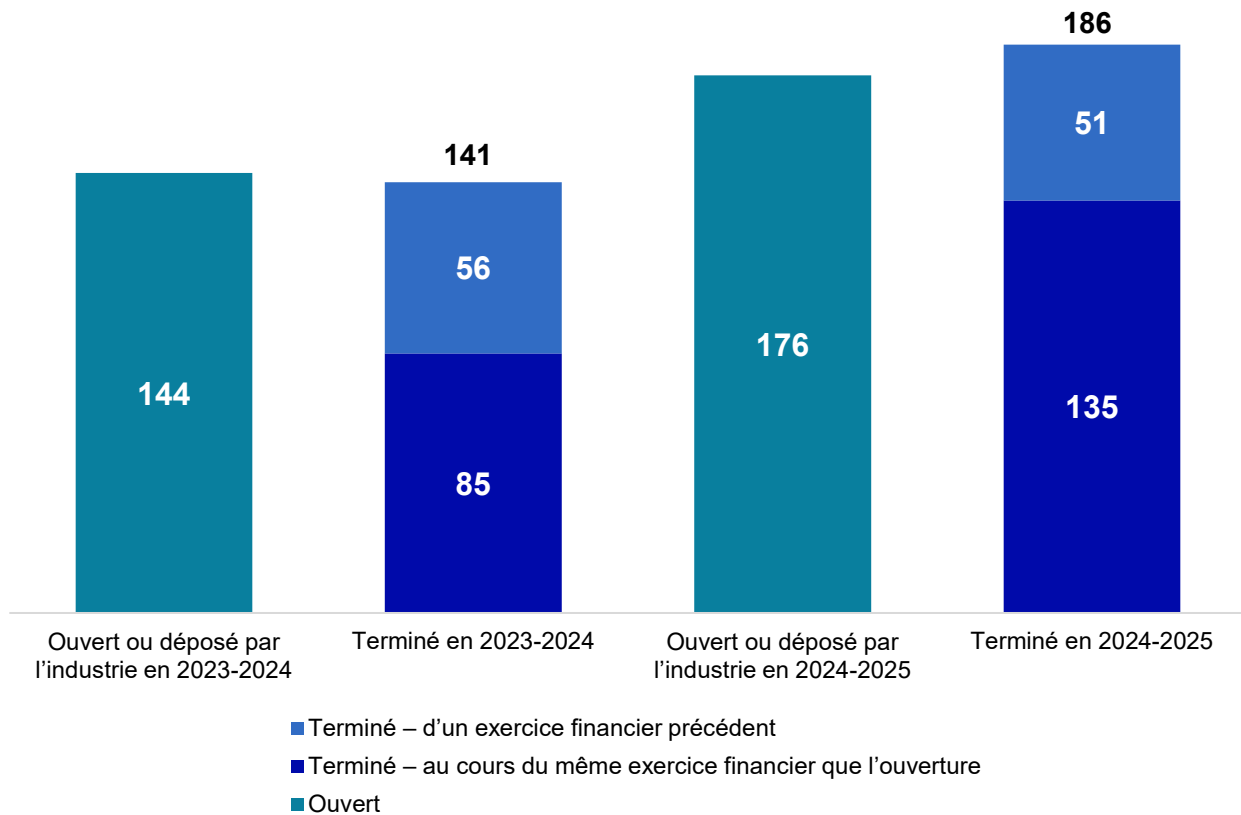
- 10 (13 %) examens ont été ouverts à la suite de renvois d'autres secteurs de l'ARSF.

- 67 (87 %) des examens ont été ouverts à la suite du signalement d’agents d’assurance vie présentant un risque élevé au moyen du dépôt d’un RIAAV⁴.

Au total, l’Unité des agents d’assurance vie a réalisé 92 examens en 2024-2025

- Elle a ouvert et terminé 59 des 77 examens qu’elle a ouverts en 2024-2025.
- Elle en a terminé 33 qui ont été reportés : 30 de l’exercice 2023-2024 et 3 de l’exercice 2022-2023.

RIAAV reçus (comparaison en glissement annuel)



⁴ L’ARSF ne procède pas à un examen de chaque agent d’assurance vie contre qui un RIAAV a été déposé. La section Mesures liées aux RIAAV du présent rapport montre que certains agents d’assurance vie laissent leur permis expirer, le remettent ou ne répondent pas à l’ARSF qui ne peut pas procéder à un examen.

En 2024-2025, 176 RIAAV ont été déposés auprès de l'ARSF par 14 assureurs et 5 AGG⁵, ce qui marque une augmentation de 22 % par rapport au nombre de rapports déposés en 2023-2024

- Ces RIAAV portaient sur le comportement de 153 agents d'assurance vie, l'ARSF ayant reçu plusieurs RIAAV pour 17 agents d'assurance vie.

Au total, l'Unité des agents d'assurance vie a terminé 186 examens de RIAAV en 2024-2025

- Sur les 176 RIAAV déposés, 135 examens ont été lancés et terminés en 2024-2025.
- 51 examens étaient reportés, 45 de l'exercice 2023-2024 et 6 de l'exercice 2022-2023.

Au sujet des agents d'assurance vie examinés

Comme indiqué, en 2024-2025, l'Unité des agents d'assurance vie a commencé les évaluations de 163 agents d'assurance vie⁶. Voici les caractéristiques des agents d'assurance vie ayant fait l'objet d'un examen⁷ :

- 25 % des agents d'assurance vie interrogés ont indiqué qu'ils travaillaient à temps partiel.
- 52 % (80) des 153 agents signalés par un RIAAV demeurent titulaire d'un permis.

⁵ Depuis l'exercice 2020-2021, lorsque l'ARSF a incorporé les examens au titre d'un RIAAV dans le cadre de supervision des agents d'assurance vie, 26 assureurs et 11 AGG ont présenté des RIAAV. L'ARSF estime que 14 assureurs représentant 32 % de ceux qui ont déclaré avoir des agents sous contrat n'ont jamais présenté de RIAAV. Le nombre d'assureurs ayant déclaré avoir des « agents d'assurance vie sous contrat » est fondé sur les données de 2023 déposées par les assureurs au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CCRRA.

⁶ L'ARSF a reçu des RIAAV sur 153 agents d'assurance vie et a ouvert 10 examens supplémentaires pour des agents d'assurance vie à la suite de renvois d'autres secteurs de l'ARSF.

⁷ Il se peut que les chiffres approximatifs ne s'additionnent pas tous, par exemple, les limitations du système de délivrance des permis, lorsque les agents partent et demandent de nouveau un permis.

- Près de 37 % (57) des 153 agents signalés au moyen d'un RIAAV étaient parrainés au moment du signalement, la plupart d'entre eux ayant obtenu leur permis il y a moins de deux ans.
- Environ 31 % des 153 agents signalés au moyen d'un RIAAV détenaient un permis depuis 2 à 5 ans; près de 26 % avaient un permis depuis plus de cinq ans; et environ 11 % ont leur permis depuis plus de 20 ans.

Transferts d'agents d'assurance vie parrainés

L'ARSF a entendu des intervenants du secteur dire que les agents d'assurance vie changent fréquemment d'assureur et d'AGG après leur cessation d'emploi. Cette pratique, souvent appelée la « rotation des brebis galeuses », entraîne des défis pour la surveillance et la responsabilité. Parmi les 57 agents qui étaient parrainés lorsqu'ils ont été signalés dans un RIAAV, 51 % (29) ont transférés le parrainage de leur permis à un nouvel assureur au cours de la période de parrainage. Parmi eux, 76 % (22) ont été transférés une fois, 17 % (5) ont été transférés deux fois, et 2 agents ont été transférés trois fois. Au 31 mars 2025, 13 ou 22 % des agents d'assurance vie parrainés demeuraient parrainés et autorisés à vendre de l'assurance.

En 2025-2026, l'ARSF mettra en œuvre de nouveaux processus pour surveiller les transferts de parrainage, comme indiqué dans le plan de supervision plus loin dans le présent rapport.

Appel à l'action de l'industrie

Lorsqu'ils parrainent des agents d'assurance vie qui sont déjà titulaires de permis et assujettis à l'obligation de parrainage, les assureurs doivent examiner attentivement la demande de chaque agent d'assurance vie. Ils doivent demander à l'agent s'il a connaissance de plaintes de consommateurs ou de RIAAV déposés contre lui et envisager de communiquer avec ses parrains précédents.

Conclusions et tendances en matière de supervision

Examens – Problèmes relevés liés aux pratiques commerciales exemplaires

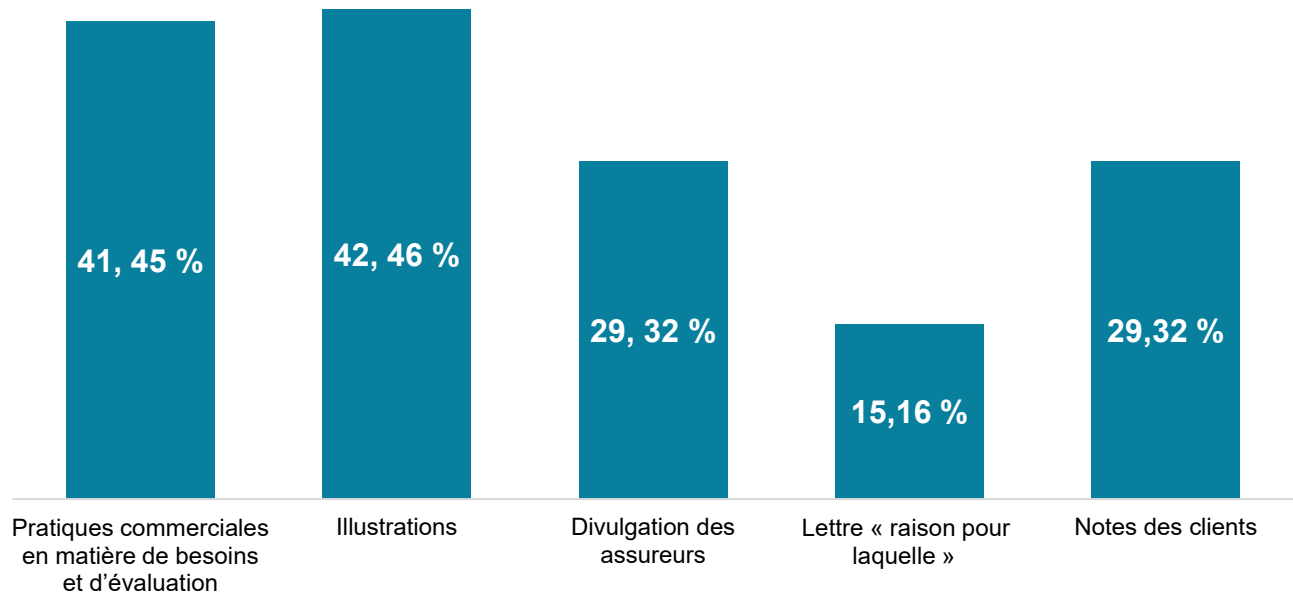
Les agents qui respectent les exigences en matière de conformité et les pratiques exemplaires commerciales⁸ peuvent s'assurer que les consommateurs reçoivent des produits d'assurance adaptés à leurs besoins. Ces pratiques guident les agents d'assurance vie quand ils donnent des conseils et font des recommandations aux consommateurs. Lorsque les agents d'assurance vie ne suivent pas les pratiques exemplaires commerciales, le risque est plus élevé que les consommateurs achètent des produits qui ne répondent pas à leurs besoins de garanties.

Le tableau ci-dessous met en lumière six problèmes courants de pratiques exemplaires commerciales relevés par l'ARSF au cours des 92⁹ examens d'agents d'assurance vie réalisés en 2024-2025 :

⁸ 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 pratiques exemplaires. Les pratiques exemplaires sont étudiées lors de l'analyse des dossiers des clients pendant un examen.

⁹ La répartition des 92 examens est de 59 ouverts et terminés en 2024-2025, et 33 reportés des exercices 2023-2024 et 2022-2023 et terminés.

Problèmes liés aux pratiques commerciales des agents d'assurance vie – 2024-2025



- **Pratiques commerciales en matière de besoins et d'évaluation** : 41 agents d'assurance vie (45 %) n'ont pas appliqué les pratiques commerciales axées sur les besoins, qui permettent de déterminer les produits et les garanties appropriés en fonction des besoins de chaque client.
- **Illustrations** : 42 agents d'assurance vie (46 %) n'ont pas procédé aux illustrations de produit, qui montrent comment la valeur d'une police évolue au fil du temps et expliquent les hypothèses derrière ces valeurs.
- **Divulcation des assureurs** : 29 agents d'assurance vie (32 %) n'ont pas remis de divulgations des assureurs complètes. Les agents d'assurance vie doivent fournir aux consommateurs des divulgations écrites¹⁰ quant aux déclarations des assureurs et aux conflits d'intérêts possibles. Ces divulgations doivent comprendre des renseignements sur la compétence de délivrance des permis des agents, la structure de rémunération et les canaux de distribution.

¹⁰ Règlement de l'Ontario 347/04, par. 15 (1), (2) et art. 16.

- **Lettre argumentée** : 15 agents d'assurance vie (16 %) n'ont pas remis de lettres argumentées aux consommateurs, qui expliquent la justification de la recommandation d'un produit financier ou d'un contrat d'assurance particulier.
- **Notes des clients** : 29 agents d'assurance vie (32 %) n'ont pas tenu de notes des réunions, qui documentent leurs interactions avec les consommateurs, les mesures que les agents ont prises pour informer les consommateurs et qui soutiennent la convenance de leur conseil.

Conclusions supplémentaires :

Alors que l'ARSF ne réglemente pas directement la conformité à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*¹¹ ou le *Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE)*¹², elle s'attend à ce que les agents d'assurance vie respectent toutes les lois et les exigences réglementaires applicables.

Dans le cadre de chaque examen, l'ARSF procède à une évaluation à portée limitée du respect d'un agent d'assurance vie aux obligations de la LPRPDE et du CANAFE. Pour la LPRPDE, les agents d'assurance vie sont interrogés sur les mesures de protection mises en place pour protéger les renseignements personnels des consommateurs, s'ils ont établi des politiques et des procédures de confidentialité ou non, et sur la fréquence à laquelle ils les révisent. Pour le CANAFE, les agents d'assurance vie sont interrogés sur la question de savoir si et quand ils ont suivi la formation du CANAFE, s'ils possèdent des politiques et des procédures, et si les politiques et procédures comprennent les bonnes dates limites pour les rapports concernant les opérations douteuses, les biens appartenant à des terroristes et les opérations importantes en espèces.

¹¹ La LPRPDE est une loi fédérale canadienne qui réglemente la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels par les organismes du secteur privé, ainsi que la divulgation de renseignements personnels dans le cours de leurs activités commerciales. Elle s'applique aux entreprises du Canada, sauf du Québec, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, qui possèdent leurs propres lois provinciales sur la confidentialité.

¹² Le CANAFE est l'unité de renseignements financiers du Canada et le superviseur de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, qui s'assure de la conformité des entreprises assujetties à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et produit des renseignements financiers exploitables pour les organismes d'application de la loi et de sécurité nationale du Canada tout en s'assurant de la protection des renseignements personnels sous son contrôle.

Concernant les examens de 92 agents d'assurance vie réalisés en 2024-2025, 61 agents d'assurance vie (66 %) ne respectent probablement pas certains aspects de leurs obligations au titre de la LPRPDE et du CANAFE.

Appel à l'action de l'industrie

L'ARSF encourage fortement les assureurs à examiner leurs systèmes de conformité et à veiller à ce que leurs agents d'assurance vie recommandent des produits d'assurance qui répondent aux besoins des consommateurs. Le respect des pratiques exemplaires commerciales et la tenue à jour des documents justificatifs prouvent non seulement la conformité, mais protègent également les consommateurs en s'assurant qu'ils obtiennent des conseils et des produits appropriés.

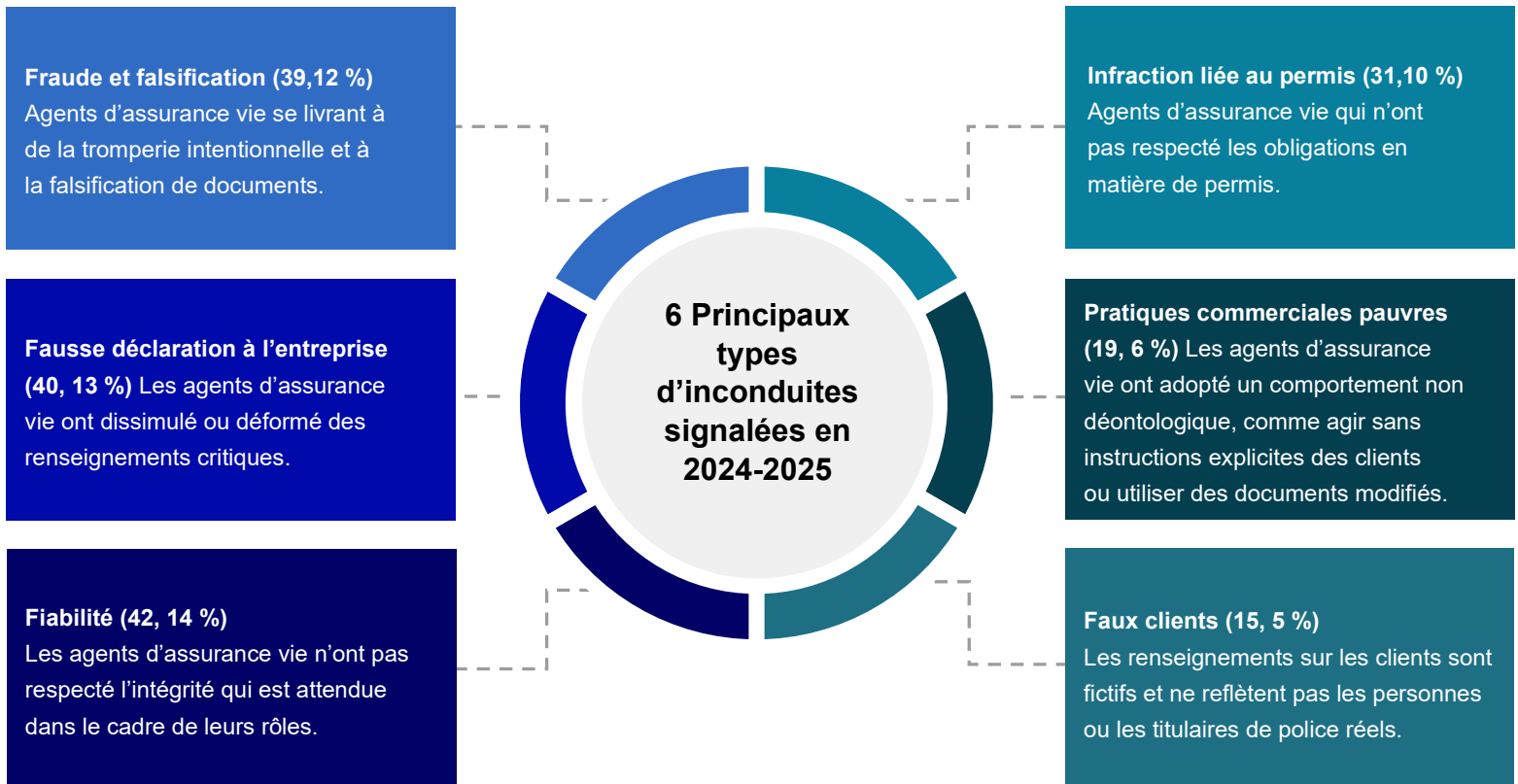
Le résultat que recherche l'ARSF est le traitement équitable des consommateurs, les consommateurs reçoivent des conseils adaptés à leurs besoins et à leur situation de la part d'agents d'assurance vie qui sont convenablement formés et surveillés par les assureurs.

Irrégularités et RIAAV signalés par les assureurs et les AGG

L'ARSF est satisfaite des efforts continus déployés par les assureurs et les AGG pour identifier et signaler les agents d'assurance vie non aptes à exercer leurs activités. Pendant la période de rapport 2024-2025, l'inconduite la plus fréquemment signalée reflète les difficultés continues du maintien de normes déontologiques et professionnelles dans l'industrie.

Le diagramme ci-dessous souligne les six principaux types d'irrégularités présumées commises par des agents d'assurance vie qui ont été signalées à l'ARSF dans 176 RIAAV

déposés en 2024-2025, selon les examens réalisés par l'Unité des agents d'assurance vie¹³. Ce comportement constitue une violation grave de la Loi, des règlements ou des règles de l'ARSF, et entraîne souvent un préjudice important pour les consommateurs. Les assureurs et les AGG signalent souvent plusieurs types d'inconduites dans un RIAAV unique lorsqu'ils signalent un agent d'assurance vie. La plupart des RIAAV reçus par l'ARSF au cours de la période de référence comprenaient plus d'une allégation, soit au total 310 allégations d'inconduite signalées dans les 176 RIAAV déposés. Pour obtenir une liste complète des types d'inconduite par catégorie, consulter l'annexe 1.



¹³ L'ARSF a analysé les allégations déposées pour en présenter un résumé clair et utile. Dans certains cas, les déposants ont sélectionné « Autre » pour l'allégation, mais ont donné une description écrite qui correspondait aux catégories normales. L'ARSF les a reclassées en conséquence ou a créé une nouvelle catégorie aux fins de présentation. La plateforme en ligne des RIAAV, utilisée par les déposants, est périodiquement mise à jour pour tenir compte des nouvelles catégories d'allégations.

L'ARSF a également relevé plusieurs écarts entre les types d'inconduites sélectionnés lors du dépôt du RIAAV et les résultats que l'ARSF a conclus. Par exemple :

- 3 cas ont été déposés pour :
 - *Fausse déclaration à l'entreprise et fiabilité*
 - L'ARSF a conclu que ces cas relevaient d'une *fraude* potentielle
- Bien que plusieurs RIAAV aient été soumis sous la catégorie Autre, l'ARSF en a relevé deux classés dans la mauvaise catégorie. L'ARSF a déterminé que les problèmes réels relevaient de ce qui suit :
 - *Documents inadéquats – Formulaires présignés*
 - *Fausse déclaration à l'entreprise*
 - *Conflit d'intérêts*
- 3 RIAAV ont été classés dans les catégories :
 - *Incitations, Fraude/falsification et Protection de la vie privée/confidentialité*
 - L'ARSF a conclu qu'il s'agissait d'affaires de fausse déclaration à l'entreprise

Appel à l'action de l'industrie

Ces écarts soulignent le besoin de l'application uniforme des définitions de l'inconduite de l'ARSF par les assureurs et les AGG pendant le processus de dépôt des RIAAV. L'ARSF encourage les assureurs et les AGG à passer en revue attentivement les définitions et, si des incertitudes demeurent, à communiquer avec l'ARSF pour obtenir une clarification.

Principales tendances relevées dans les RIAAV

Lorsqu'une inconduite est signalée dans un RIAAV, l'ARSF examine rapidement la question pour déterminer l'existence de violations de la Loi, des règlements ou des règles de l'ARSF. S'il y a lieu, l'ARSF prend des mesures d'application. De plus, une note est ajoutée dans le système de délivrance de permis pour chaque agent d'assurance vie signalé au moyen d'un RIAAV. Elle permet de s'assurer que la question est inscrite au dossier et peut faire l'objet d'un examen futur. Voir la section sur les Mesures d'application du rapport pour obtenir de l'information sur les mesures d'application que prend l'ARSF.

En se fondant sur son examen des inconduites signalées dans les RIAAV, l'ARSF a relevé plusieurs tendances principales en 2024-2025 qui sont résumées dans le tableau ci-dessous. Avec plus de 60 000 agents d'assurance vie titulaires de permis en Ontario, l'ARSF appelle l'industrie à corriger ces pratiques qui ne servent pas les intérêts des consommateurs.

Tendances et appels à l'action de l'industrie

Tendance : Conversion de police des clients sans consentement – Fiabilité

- L'ARSF a reçu des signalements d'agents d'assurance vie transférant des clients d'un plan d'investissement collectif ou d'un régime de retraite promu par l'employeur aux produits de placement d'un assureur sans avoir obtenu le consentement des clients. Ces actions étaient souvent motivées par les bonus liés aux conversions de produits. Cette tendance se manifeste généralement lorsque les systèmes de vérification du consentement des clients sont faibles ou absents.

Appel à l'action de l'industrie

- L'ARSF encourage les assureurs à vérifier leurs systèmes de vérification et leurs pratiques de rémunération afin d'éviter les transferts non autorisés de consommateurs et pour signaler à l'ARSF les agents d'assurance vie qui se sont livrés à cette pratique.

Tendance : Faux clients – Fausse déclaration à l'assureur

- L'ARSF a reçu des signalements d'agents d'assurance vie soumettant des polices sous de faux noms de clients ou d'autres renseignements faux, comme l'identification, les adresses et les numéros de téléphone. Les rapports ont également fait état de situations où les primes étaient payées à partir d'un compte bancaire commun à des clients non liés. Ces polices tombent généralement en déchéance ou sont annulées. Les agents d'assurance vie semblent être incités à augmenter leurs commissions et à obtenir d'autres avantages associés aux volumes de vente élevés. Cette tendance est la plus courante dans les canaux de vente où la vérification de l'identité ou les processus de souscription sont limités.

Appel à l'action de l'industrie

- L'ARSF conseille vivement aux assureurs d'examiner proactivement leurs accords de distribution et de renforcer la surveillance des agents d'assurance vie. Les assureurs doivent mettre en œuvre des contrôles au point de vente pour prévenir l'émission de polices à de faux clients ou fondées sur de faux renseignements. Ces mesures permettront d'éviter les pertes financières, de protéger les consommateurs et de maintenir la réputation de l'industrie.

Tendance : Ventes dans d'autres territoires – Infraction liée au permis

- L'ARSF a reçu des signalements d'agents d'assurance vie qui se livrent à des activités de vente pour des consommateurs de l'Ontario alors qu'ils n'ont pas de permis en Ontario, ou sur des agents titulaires d'un permis en Ontario qui ne se trouvent pas physiquement en Ontario lors des ventes.

Appel à l'action de l'industrie

- L'ARSF encourage les assureurs à s'assurer que les agents d'assurance vie obtiennent des permis conformément à la loi dans chaque province où ils servent les consommateurs ou exercent des activités¹⁴. L'activité des agents d'assurance vie non titulaires de permis en Ontario doit être signalée à l'ARSF.

Tendance : Promotion – Fausse déclaration au client

- L'ARSF a reçu des signalements d'agents d'assurance vie qui ont fait de fausses déclarations sur leur participation à la vente de polices d'assurance soit en autorisant des personnes non titulaires de permis à effectuer la vente en leur nom soit en mentionnant qu'eux ou d'autres agents d'assurance vie titulaires de permis qui n'ont pas participé à la vente initiale sont les agents officiels, contrairement aux obligations réglementaires. Bien que la modification de l'agent d'assurance vie

¹⁴ À compter du 1^{er} janvier 2026, en vertu du nouveau cadre « De plein droit » du gouvernement de l'Ontario, un agent d'assurance vie titulaire d'un permis d'un autre territoire peut demander au moyen d'un processus rationalisé de commencer à travailler en Ontario. Ce cadre permet aux travailleurs de travailler pendant une période unique de six mois pendant que l'autorité réglementaire prend une décision définitive sur l'inscription.

officiel pendant la durée d'un contrat d'assurance soit autorisée dans certaines conditions, la fausse déclaration sur le processus de vente original demeure un problème.

- Il s'agit d'une pratique trompeuse et frauduleuse qui peut entraîner la confusion du titulaire de police, le refus de prestations et un préjudice important, car les consommateurs peuvent recevoir un conseil inadapté ou se voir vendre des politiques qui ne leur conviennent pas par des acteurs sans permis.

Appel à l'action de l'industrie

- L'ARSF encourage vivement les assureurs à s'assurer que la formation et la surveillance des agents d'assurance vie clarifient que les consommateurs doivent travailler seulement avec des agents d'assurance vie titulaires de permis et que les agents d'assurance vie doivent déclarer précisément qui a procédé à une vente sur les documents soumis à l'assureur. Signaler à l'ARSF les agents d'assurance vie qui se livrent à cette pratique.

Tendance : Emprunter à des clients – Conflit d'intérêts

- L'ARSF a reçu des signalements d'agents d'assurance vie empruntant des fonds à leurs clients, ce qui est interdit, car cette pratique compromet l'obligation de l'agent d'assurance vie d'agir dans l'intérêt du client. De nombreux agents d'assurance vie détenaient plusieurs permis de services financiers.

Appel à l'action de l'industrie

- L'ARSF invite d'urgence les assureurs à s'assurer que les agents d'assurance vie ont des pratiques en place pour gérer convenablement les risques de conflits d'intérêts et à signaler à l'ARSF ceux qui se livrent à cette pratique.

Comparaison des tendances

L'ARSF a conclu que les tendances de la supervision qu'ont dévoilées les examens et les RIAAV sont cohérentes avec celles relevées grâce à son processus de plaintes des consommateurs. Voici les principales tendances en matière de plaintes des consommateurs de l'ARSF en 2023-2024 :

- Les agents d'assurance vie ne maintiennent pas leurs permis ou ne respectent pas les exigences réglementaires continues.
- Des préoccupations au sujet de la vente et de la distribution de polices, en particulier si les produits conviennent aux besoins personnels du consommateur.

Les nouvelles tendances en matière de plainte en 2023-2024 étaient les suivantes :

- Déclaration trompeuse : Des consommateurs ont signalé avoir reçu des renseignements incorrects ou trompeurs au point de vente.
- Conseil inadapté : Des consommateurs ont exprimé de la frustration lorsqu'ils ont découvert que le produit qu'ils ont acheté ne répond pas à leurs besoins ou attentes.
- Les problèmes liés à la règle relative aux APMM, en particulier ceux concernant la conduite des ventes et les questions de déontologie.

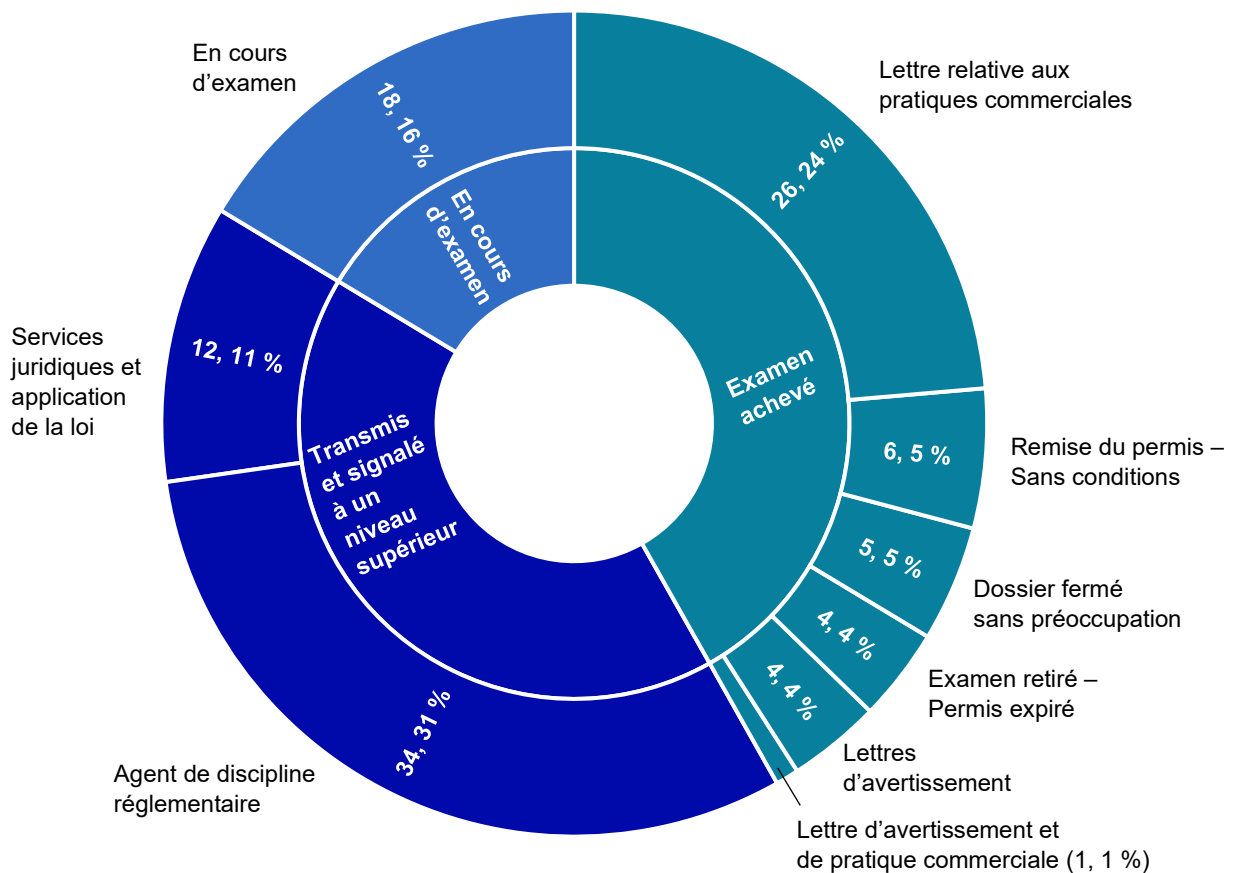
Les tendances en matière de supervision sont également cohérentes avec les plaintes posées auprès des assureurs au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CCRRA. Par exemple, en 2023, les assureurs ont déclaré 66 plaintes en Ontario relatives à des déclarations ou affirmations trompeuses alléguées.

Mesures prises par l'ARSF

Le résultat que l'ARSF cherche à atteindre dans ses activités de supervision des agents d'assurance vie est le traitement équitable des consommateurs. Cela signifie que les consommateurs reçoivent des conseils adaptés à leurs besoins et à leur situation de la part d'agents d'assurance vie qui sont convenablement formés et surveillés. L'Unité des agents d'assurance vie réalise des examens et contrôles des RIAAV qui peuvent conduire à diverses mesures décrites ci-dessous.

Mesures d'examen

Mesures d'examen de l'Unité des agents d'assurance – 2024-2025



Nbre total d'examens – 110

Nbre total de mesures prises – 92

L'Unité des agents d'assurance vie réalise un examen en 70 jours ouvrables en moyenne. Le processus comporte plusieurs étapes et des interactions avec l'agent d'assurance vie, qui doit remplir un questionnaire, et l'ARSF examine les dossiers clients et interroge l'agent.

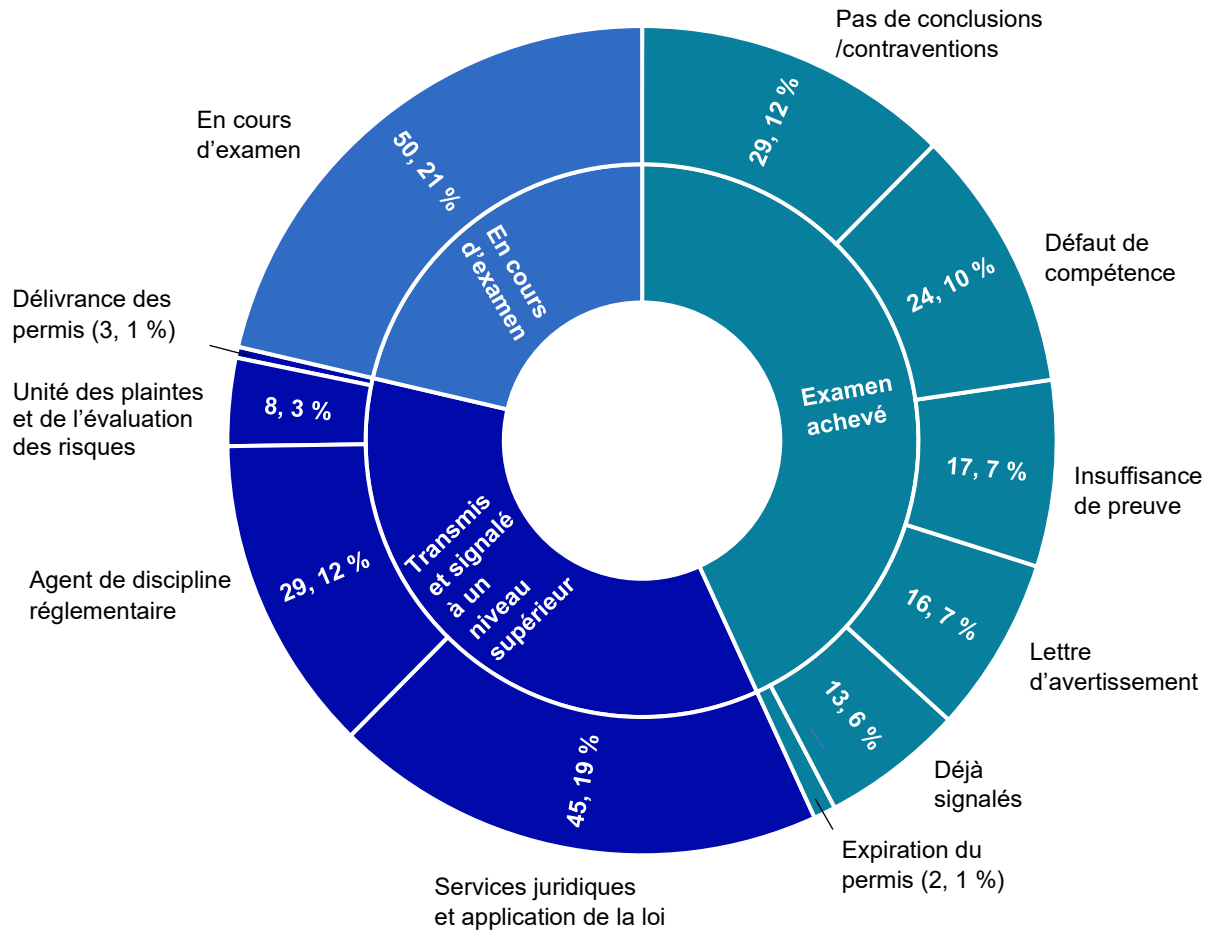
À la fin de l'exercice 2024-2025, sur 110 examens¹⁵, les mesures de l'Unité des agents d'assurance vie étaient les suivantes :

- 46 examens (42 %) ont été transmis à d'autres unités, comme les services juridiques et d'application de la loi ou à un agent de discipline réglementaire,
- 26 (24 %) examens ont conduit à l'envoi de lettres relatives aux pratiques commerciales aux agents d'assurance vie,
- 18 examens (16 %) étaient en cours à la fin de l'exercice financier,
- 10 examens (9 %) ne comprenaient pas de conclusions, car l'examen n'a pas pu être terminé en raison de modifications du statut du permis de l'agent d'assurance vie. Dans ces cas, les agents d'assurance vie ont perdu leur permis (p. ex., les agents parrainés dont le parrainage a pris fin) ou ont volontairement remis leur permis au début du processus d'examen (soit ils ont expiré soit ils ont été remis sans conditions),
- 5 examens (5 %) ont été achevés sans aucune préoccupation notée,
- 5 examens (5 %) ont conduit à l'envoi de lettres d'avertissement¹¹ aux agents d'assurance vie,

¹⁵ Le nombre total d'examens ouverts en 2024-2025 s'élevait à 110, mais 18 examens n'ont pas été terminés avant la fin de l'exercice financier. Les pourcentages sont basés sur les 110 examens.

Mesures liées aux RIAAV

Mesures liées aux RIAAV de l'Unité des agents d'assurance vie – 2024-2025



Nbre total de RIAAV – 236

Nbre total de mesures prises – 186

À la fin de l'exercice 2024-2025, l'Unité des agents d'assurance vie avait examiné 236 RIAAV¹⁶, dont 77 % (135) sur les 176 RIAAV déposés auprès de l'ARSF pour l'exercice 2024-2025. Voici les mesures prises :

- 74 RIAAV (31 %) ont été transmis :
 - 29 (12 %) à un agent de discipline réglementaire
 - 45 (19 %) aux services juridiques et application de la loi pour une mesure fondée sur les infractions potentielles à la Loi, à ses règlements ou aux règles de l'ARSF.
- L'Unité des agents d'assurance vie a renvoyé 11 (3 %) RIAAV à d'autres unités de l'ARSF, parce que l'inconduite signalée ne relevait pas de son mandat :
 - 8 (3 %) ont été transférés à l'Unité des plaintes et de l'évaluation des risques¹⁷.
 - 3 ont été transférés à l'Unité de délivrance des permis¹⁸ aux fins d'examen approprié. Les résultats comprenaient la remise de permis avec conditions.
- 46 RIAAV (19 %) parmi ceux examinés ne faisaient pas l'objet de conclusions ou les preuves du non-respect de la Loi, des règlements ou des règles de l'ARSF étaient insuffisantes. Pour ces RIAAV, soit le déposant n'a pas fourni les documents justificatifs soit la preuve ne justifiait pas une contravention. Les mesures de l'ARSF pour ces RIAAV sont une note consignée dans le système de délivrance des permis, ce qui est fait pour chaque agent d'assurance vie signalé au moyen d'un RIAAV. Elle permet de s'assurer que la question est inscrite au dossier et peut faire l'objet d'un examen futur.

¹⁶ Le nombre total d'examens de RIAAV en 2024-2025 s'élevait à 236, mais 50 examens de RIAAV n'ont pas été terminés avant la fin de l'exercice financier. Les pourcentages sont fondés sur les mesures prises pour les 236 RIAAV.

¹⁷ L'Unité des plaintes et de l'évaluation des risques de l'ARSF est responsable de l'examen et de la réponse aux plaintes des consommateurs, ainsi que des évaluations des risques relatives aux permis autres que les permis d'assurance vie et d'assurance accident et maladie.

¹⁸ L'Unité de délivrance de permis de l'ARSF est responsable de l'examen et de l'approbation de nouvelles demandes de permis et des renouvellements dans les cinq secteurs réglementés de l'ARSF.

L'Unité des agents d'assurance vie prend en moyenne 110 jours ouvrables pour examiner un RIAAV et décider de la mesure appropriée. Ce calendrier reflète :

- La communication fréquente avec le déposant pour rassembler l'information supplémentaire,
- L'intervention potentielle d'autres assureurs, AGG, titulaires de police ou autres personnes et de l'agent d'assurance vie concerné.

Les examens peuvent prendre plus de temps lorsque les allégations sont complexes ou lorsque les déposants et les tiers concernés ont besoin de temps supplémentaire pour fournir la preuve à l'appui. Lorsque l'ARSF reçoit un RIAAV, nous examinons rapidement la preuve à l'appui.

Lorsque l'Unité des agents d'assurance vie termine son examen d'un RIAAV, elle avise le déposant et présente les étapes suivantes applicables s'il y a lieu. Si l'ARSF prend des mesures d'application, elle publie l'information sur son site Web et informe le déposant de l'avis public.

Appel à l'action de l'industrie

Pour garantir une évaluation rigoureuse par l'ARSF, les assureurs et les AGG doivent fournir tous les dossiers et renseignements pertinents qui soutiennent leur analyse et leur rapport. L'ARSF peut demander des renseignements supplémentaires si nécessaire.

Il est également essentiel que les assureurs et les AGG mènent une enquête complète sur les circonstances entourant l'inconduite avant de déposer un RIAAV, afin que les assureurs et les AGG, ainsi que l'ARSF, comprennent complètement les risques associés et qu'une mesure appropriée puisse être prise pour y répondre.

Mesure d'application

L'ARSF emploie une approche progressive et proportionnelle en matière d'application de la loi, en adaptant ses mesures aux éléments probants et aux circonstances particulières de chaque cas. S'il y a lieu, l'ARSF peut proposer des sanctions relatives au permis (révocation, refus, suspension du permis ou permis conditionnel), des ordonnances de conformité ou des sanctions administratives pécuniaires. Les sanctions d'application proposées par l'ARSF peuvent faire l'objet d'une audience au Tribunal des services financiers.

L'ARSF peut consolider les renseignements connexes sur la supervision, y compris les RIAAV, les plaintes et les divers rapports, afin de soutenir une mesure complète. Dans certains cas, l'ARSF traite plusieurs RIAAV conjointement, ce qui donne lieu à une seule mesure d'application assortie d'une sanction proportionnelle prise à l'encontre d'un agent d'assurance vie, et de toute autre personne concernée par l'irrégularité.

L'ARSF rend compte de la mesure d'application et des résultats dans ses rapports annuels¹⁹. Au cours de l'exercice financier 2024-2025 :

- Les services juridiques et d'application de la loi ont imposé 27 sanctions dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé, dont 16 sanctions liées au permis et 6 sanctions administratives pécuniaires pour un total de 232 000 \$. En général, il s'agit d'une augmentation marquée par rapport à l'exercice financier précédent où 15 sanctions ont été imposées, qui reflète la hausse des soumissions de RIAAV et de la surveillance minutieuse.
- Les services juridiques et d'application de la loi ont proposé 28 sanctions dans le secteur de l'assurance vie et assurance santé, y compris 21 propositions de révocation ou de refus de permis et 7 propositions de sanctions administratives pécuniaires, par rapport à 11 actions initiées l'année passée.

¹⁹ Les rapports annuels de l'ARSF comprennent des renseignements sur les mesures d'application prises par les services juridiques et d'application de la loi et de surveillance des pratiques de l'industrie.

Les mesures d'application découlant des RIAAV ou autre sont accessibles au public dans la [base de données des mesures d'application](#) ([Mesures d'application et mises en garde](#)).

Conclusions et observations finales de la supervision de 2024-2025

Les activités de supervision de 2024-2025 de l'ARSF soulignent l'importance d'une surveillance rigoureuse dans le secteur de l'assurance vie et santé. Les conclusions révèlent des défis continus dans le comportement des agents d'assurance vie et soulignent la nécessité pour les assureurs, les AGG et l'ARSF de rester vigilants.

Alors que l'ARSF avance dans l'exercice 2025-2026, elle améliore ses outils de surveillance, approfondit son engagement avec les intervenants du secteur et se concentre sur les domaines présentant un risque élevé pour s'assurer que les agents d'assurance vie agissent dans l'intérêt des consommateurs. Les initiatives prévues, comme les processus des RIAAV améliorés, la surveillance des transferts d'agents d'assurance vie et les examens proactifs, tiennent compte de l'engagement de l'ARSF envers la transparence, la responsabilité et la protection des consommateurs.

En encourageant une culture de conformité et de déontologie, l'ARSF vise à renforcer la confiance du public dans le secteur de l'assurance vie et santé et à s'assurer que la population de l'Ontario reçoit des conseils équitables, appropriés et informés de la part des agents d'assurance vie titulaires de permis.

Plan de supervision 2025-26

Depuis le lancement du cadre de supervision des agents d'assurance vie et santé en mars 2022, l'ARSF a réalisé des progrès en travaillant avec l'industrie pour garantir la protection des consommateurs. Le nombre de RIAAV que reçoit l'ARSF chaque année a augmenté régulièrement, avec le nombre d'assureurs et d'AGG soumettant ces rapports. L'ARSF cible également les agents d'assurance vie présentant un risque élevé grâce à son programme d'examen proactif et elle a piloté des examens thématiques pour découvrir les tendances élargies de l'industrie.

En qualité d'organisme de réglementation fondé sur des principes, l'ARSF adopte une approche de la supervision axée sur le risque et les résultats. Elle harmonise ses activités réglementaires et la répartition des ressources avec le degré de risque pour les consommateurs et ses objectifs réglementaires. Le plan de supervision 2025-2026 reflète cette approche et s'appuie sur une révision complète du programme de supervision des agents d'assurance vie, que l'ARSF a mise en œuvre depuis l'établissement de l'Unité des agents d'assurance vie en 2021.

Les priorités en matière de supervision pour 2025-2026 se concentrent sur trois domaines principaux.

RIA AV – Améliorer l'efficacité du programme

Description	Résultat visé
<p>Améliorations du processus de RIAAV. L'ARSF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adoptera une approche plus interactive à l'étape initiale des dépôts de RIAAV, en mobilisant les déposants rapidement pour clarifier les détails et donner des directives sur les renseignements à l'appui; 	<p>Amélioration de l'efficacité et de l'efficience du programme</p>

- améliorera la transparence dans l'industrie en donnant des mises à jour plus fréquentes sur les calendriers des examens et le statut des examens de RIAAV tant qu'ils sont aux mains de l'Unité des agents d'assurance vie;
- renforcera la coordination interne pour soutenir une transmission plus efficace à l'équipe d'application ou à d'autres équipes de l'ARSF aux fins d'examen et de mesure potentielle.

Mobilisation de l'industrie. L'ARSF :

- publiera un plan de supervision annuel et améliorera les renseignements compris dans ses rapports de supervision;
- pilotera des réunions avec certains déposants de RIAAV pour examiner les résultats du travail de l'ARSF et en discuter;
- améliorera la boucle de rétroaction avec les déposants de RIAAV en communiquant clairement sur les mesures d'application et les résultats.

Renforcement de la transparence et amélioration de la boucle de rétroaction avec les intervenants du secteur

Rotation des brebis galeuses : les agents d'assurance vie changeant d'assureur ou d'AGG

L'ARSF a entendu des intervenants du secteur dire que les agents d'assurance vie changent fréquemment d'assureur et d'AGG à la suite d'une cessation d'emploi, ce qui entraîne des difficultés pour la surveillance et la responsabilité.

Description	Résultat visé
<ul style="list-style-type: none">En 2025-2026, l'ARSF surveillera le mouvement de plus de 200 agents d'assurance vie identifiés au moyen du programme des RIAAV depuis 2023, en se concentrant particulièrement sur ceux qui sont parrainés. L'ARSF rendra compte des données agrégées sur ces mouvements.Lors de l'examen d'un RIAAV, l'ARSF communique avec tous les assureurs avec lesquels l'agent d'assurance vie travaille actuellement ou a travaillé pour demander des renseignements qui peuvent l'aider dans l'examen.Les mesures de l'ARSF ne remplacent pas l'obligation de l'assureur de s'assurer que les agents d'assurance vie parrainés ou sous contrat sont aptes à obtenir un permis.	Aider à s'assurer que les agents d'assurance vie sont aptes à exercer leurs activités

Supervision proactive : communication des tendances et préparation au cadre des AGG

Description	Résultat visé
<p>Communication des tendances</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon les tendances en matière de supervision relevées en 2024-2025 (communiquées plus tôt dans le rapport), l'ARSF conseille vivement l'industrie à réviser ses pratiques commerciales pour éviter que des tendances semblables apparaissent au sein de la population des agents d'assurance vie. L'ARSF invite également l'industrie à communiquer de manière proactive les nouvelles tendances. 	<p>Mesure de l'Industrie sur les tendances relevées</p>
<p>Programme d'examen axé sur le risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ARSF maintient ses pratiques établies pour la conduite des examens fondés sur des renvois des unités de délivrance des permis, des plaintes et des sociétés d'assurance vie. Elle examinera également les agents d'assurance vie identifiés au moyen du programme de RIAAV. De plus, l'ARSF envisagera d'examiner les agents d'assurance vie dont les consommateurs ont indiqué qu'ils ne respectaient pas le cadre de protection des titres. • En 2024-2025, plus de 80 % des RIAAV concernaient des agents d'assurance vie sous contrat avec des AGG. En réponse, et à la lumière des modifications législatives proposées pour réglementer les AGG, l'ARSF privilégie les examens de ces agents. 	<p>Examen des agents d'assurance vie identifiés comme présentant un risque élevé</p> <p>Approfondissement de la compréhension de l'ARSF du comportement des agents d'assurance vie dans le canal des AGG</p>

Questionnaire de conformité aux pratiques commerciales

Le questionnaire de conformité aux pratiques commerciales est un questionnaire pour les agents d'assurance vie qui sert d'outil d'attestation de surveillance, qui est distinct d'un examen. Il communique les attentes réglementaires directement aux agents, et l'ARSF utilise les données qu'elle collecte pour informer et soutenir ses initiatives réglementaires.

- L'ARSF lancera un questionnaire pilote de conformité aux pratiques commerciales pour certains agents qui ont déjà fait l'objet d'un RIAAV ou d'un examen thématique. L'ARSF comparera les résultats du questionnaire de conformité aux pratiques commerciales aux conclusions des activités de supervision précédentes.

En savoir plus sur les résultats du questionnaire de conformité aux pratiques commerciales, les incidences sur les ressources de l'ARSF et la transparence pour l'industrie sur les pratiques commerciales des agents d'assurance vie qui ont déjà fait l'objet d'un examen.

L'ARSF estime que les domaines de surveillance prioritaires et les résultats visés ci-dessus correspondent aux risques actuels du marché en matière de préjudice pour les consommateurs et aux domaines prioritaires déterminés par l'industrie. L'ARSF continuera à être transparente dans son travail en mobilisant les intervenants tout au long du cours du plan de supervision et en rendant compte des résultats du travail prévu.

Annexe 1 – RIAAV, inconduite signalée par les assureurs et les AGG

L'ARSF a analysé les allégations déposées pour en présenter un résumé clair et utile. Dans certains cas, les déposants ont sélectionné « Autre » pour l'allégation, mais ont donné une description écrite qui correspondait aux catégories normales. L'ARSF les a reclassées en conséquence ou a créé de nouvelles catégories aux fins de présentation. La plateforme en ligne des RIAAV, utilisée par les déposants, est périodiquement mise à jour pour tenir compte des nouvelles catégories d'allégations.

Allégation signalée	Compte, % ²⁰	Allégation signalée	Compte, %
Fiabilité	42, 14 %	Gonflement des opérations	4, 1 %
Déclarations fausses à l'entreprise	40, 13 %	Remplacements	4, 1 %
Infraction liée au permis	31, 10 %	Lutte contre le blanchiment d'argent/financement d'activités terroristes	3, 1 %
Fraude	22, 7 %	Dissimulation d'une violation	3, 1 %
Pratiques commerciales pauvres	19, 6 %	Accusations ou verdicts de culpabilité au criminel	3, 1 %
Fabrication de faux documents	17, 5 %	Rabais	3, 1 %
Faux clients	15, 5 %	Incitations	2, 1 %
Conflit d'intérêts	15, 5 %	Remise sur les primes	2, 1 %
Fausse déclaration au client	15, 5 %	Incitation à la reprise d'assurance	2, 1 %
Autres ²¹	15, 5 %	Coercition	1, 0 %

²⁰ Les chiffres sont arrondis et pourraient ne pas donner un total rond.

²¹ Non communiqué, résilié par un autre assureur ou AGG, aucune enquête réalisée par l'assureur, mesure disciplinaire, signalé précédemment.

Agent d'assurance vie non coopératif	12,4 %	Convenance des produits	1,0 %
Promotion	11,4 %	Vente liée	1,0 %
Protection de la vie privée/confidentialité	10,3 %	Trafic d'assurances	1,0 %
Documents inadéquats	7,2 %	Abus d'influence	1,0 %
Résiliation due à une décision commerciale	7,2 %	Faillite ou proposition de consommateur	1,0 %