

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



www.fsrao.ca/fr



Rapport sur l'examen de la relation assureur société de gestion

28 Juillet 2021

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.....	2
Introduction	5
Observations détaillées.....	7
1. Compréhension des canaux de distribution.....	7
2. Sélection et accueil des SGA	10
3. Accords entre les assureurs et les SGA et 4. Supervision et surveillance des fonctions imparties	12
4.1 Sélection.....	14
4.2 Formation	16
4.3 Surveillance	18
Conclusion et prochaines étapes	22
Annexe 1.....	24
Annexe 2.....	27

Résumé

Les compagnies d'assurance vie dépendent de plus en plus des sociétés de gestion d'assurance (SGA) pour la distribution de leurs produits. Dans leurs accords avec les SGA, les assureurs peuvent leur déléguer des fonctions de surveillance variées : sélection, formation et surveillance des agents.

Le canal de distribution des SGA peut être avantageux pour les assureurs et les consommateurs, tant que les assureurs supervisent efficacement les SGA pour s'assurer qu'elles et leurs agents vendent des produits dont les consommateurs ont besoin et dont ils ont les moyens. Les assureurs doivent sélectionner et surveiller leurs agents pour s'assurer qu'ils sont aptes à vendre des produits d'assurance et se conforment à la législation sur les assurances de l'Ontario. Il est donc essentiel que les assureurs veillent à ce que les SGA s'acquittent des obligations qu'elles ont acceptées concernant la sélection, la formation et la surveillance des agents. Lorsque des systèmes raisonnablement conçus pour atteindre ces objectifs sont en place, les consommateurs peuvent être plus sûrs qu'ils ont la bonne couverture d'assurance pour les protéger contre les événements imprévus qui changent leur vie.

Le présent rapport porte exclusivement sur les observations dans le secteur de l'assurance vie et maladie en Ontario, dans lequel il n'existe pas de cadre réglementaire propre aux SGA. Cela pourrait engendrer des lacunes de la réglementation perçues et se traduire par des défis en matière de surveillance. Par conséquent, l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a entrepris un examen thématique^[1] pour comprendre la relation entre les assureurs et les SGA. L'ARSF a évalué les cadres de conformité et les mécanismes de surveillance mis en place par les assureurs pour surveiller les SGA et les agents qui travaillent pour elles afin de mieux comprendre le contexte du canal de distribution de l'assurance vie individuelle.

Cet examen fondé sur des données probantes a permis de constater des lacunes et un manque de clarté relatifs aux rôles et responsabilités partagés entre les assureurs, les SGA et les agents indépendants. Les principales observations sont les suivantes :

- Les agents indépendants qui vendent des produits par l'entremise des SGA représentent le canal de distribution le plus courant adopté par les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen.

- Les accords entre les assureurs et les SGA ne font pas clairement état des attentes et des exigences liées aux fonctions imparties de sélection, de formation et de surveillance des agents.
- Les programmes de surveillance des assureurs ne semblent pas fournir une assurance raisonnable que les SGA comprennent et assument les responsabilités relatives aux agents qui leur ont été imparties, tout particulièrement lorsque les fonctions leur ont été entièrement confiées.
- Les assureurs n'ont pas de processus approfondi d'évaluation des risques des SGA.
- Les assureurs vérifient si les SGA sont dotées des politiques et des procédures, plutôt que d'évaluer leur mise en œuvre et leur efficacité opérationnelle.
- Les assureurs ne font pas d'évaluation proactive des risques de leurs agents contractuels par l'entremise des SGA, ni n'effectuent un volume important d'exams d'agent.

Lorsque de multiples parties et des chaînes complexes de distribution de produits et de services sont concernées, les intérêts des consommateurs peuvent ne pas obtenir suffisamment d'attention, et les préjudices à leur endroit peuvent être exacerbés, tout particulièrement si les rôles et les responsabilités des différentes parties ne sont pas clairement définis. Il existe donc un domaine de risques pour les consommateurs en raison des lacunes en matière de surveillance et de supervision au sein des SGA, lorsque les agents contractuels qui interagissent directement avec les consommateurs finaux peuvent ne pas être suffisamment compétents ou formés.

De plus, lorsque les agents ne sont pas supervisés adéquatement, les consommateurs peuvent également être exposés à d'autres pièges, dont des problèmes concernant la pertinence des produits, la multiplication des opérations, les fausses déclarations, les ventes liées, l'abus d'influence ou les conflits d'intérêts.

Les assureurs et leurs agents sont tenus de traiter équitablement les consommateurs conformément à la législation sur les assurances, y compris au Règlement sur les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongères et aux principes établis de traitement équitable des

consommateurs (TÉC). Pour respecter leurs obligations, les assureurs doivent mettre sur pied et tenir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que leurs agents se conforment à la *Loi sur les assurances* (la Loi) et aux règlements. Par conséquent, les assureurs et leurs intermédiaires, y compris les SGA sous contrat avec les assureurs, qui se sont vu déléguer des responsabilités de surveillance, doivent s'assurer que leurs agents répondent à des normes élevées d'éthique et d'intégrité, et que l'intérêt public est bien servi.

L'ARSF n'a pas de régime de licence spécifique pour les SGA. Toutefois, les SGA peuvent obtenir une licence d'agent d'assurance vie ou d'agence constituée en personne morale afin de distribuer des produits d'assurance et doivent se conformer aux obligations qui s'appliquent aux agents. L'ARSF entend user de son autorité sur les assureurs et les agents (y compris les SGA titulaires d'un permis à titre d'agence d'assurance constituées en personne morale) pour superviser la distribution de produits d'assurance et protéger les consommateurs.

Les résultats de l'examen l'aideront à élaborer une approche informée et fondée sur les données probantes pour aborder les risques et enjeux liés à la réglementation que posent le canal de distribution des SGA en Ontario, avec l'objectif ultime d'améliorer la protection des consommateurs et de renforcer les principes de TÉC. Une telle approche cadre avec la directive nationale sur la *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* (Directive sur le traitement équitable des clients) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (groupe des OCRA). Le guide de traitement équitable des clients précise que la responsabilité ultime de l'assureur n'exonère pas les intermédiaires, y compris les SGA, de leurs propres responsabilités dont ils doivent répondre. Le traitement équitable des clients est une responsabilité partagée lorsque les assureurs et les intermédiaires, y compris les SGA, sont tous deux impliqués. En Ontario, cela implique l'exercice des responsabilités telles qu'elles sont définies dans les accords entre l'assureur et la SGA. Cela aide à renforcer la confiance du public et la protection des consommateurs et soutient la priorité de l'ARSF d'améliorer la surveillance de la conduite du marché afin de protéger les consommateurs.

Introduction

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer la protection des consommateurs en Ontario. L'ARSF favorise des normes élevées de conduite des affaires en réglementant les secteurs des services financiers, y compris le secteur de l'assurance vie et de l'assurance maladie.

L'ARSF accorde des permis à environ 60 000 agents et à 6 300 agences d'assurance constituées en personne morale qui travaillent au nom d'environ 70 compagnies d'assurance vie titulaires d'un permis en Ontario et les supervise. Au fil des ans, de nombreux assureurs et agents se sont détournés des ententes de distribution exclusive^[2]. De nos jours, le canal des agents indépendants^[3] est le modèle de distribution le plus courant et il comprend de nombreux agents qui vendent des produits par l'entremise d'une SGA^[4]. Contrairement aux agents et aux assureurs, il n'existe pas de catégorie de permis propre aux SGA^[5] en Ontario; les SGA peuvent toutefois être titulaires d'un permis d'agent d'assurance vie ou d'agences d'assurance constituée en personne morale afin de distribuer des produits d'assurance.

Le mandat législatif de l'ARSF comprend les éléments suivants :

- Réglementer et surveiller de manière générale les secteurs réglementés.
- Contribuer à la confiance du public.
- Surveiller et évaluer les faits nouveaux et les tendances.
- Promouvoir l'éducation et la connaissance du public.
- Promouvoir la transparence et la divulgation de l'information.
- Décourager une conduite, des pratiques et des activités trompeuses ou frauduleuses.

Peu importe le canal de distribution utilisé, une surveillance appropriée est nécessaire pour assurer des résultats équitables pour les consommateurs. En particulier :

- Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 347/04 : Agents, pris en application de la Loi^[6], exige des assureurs qu'ils mettent sur pied et tiennent un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que chaque agent se conforme à la Loi, aux règlements et aux conditions de son permis. La responsabilité ultime de superviser et de surveiller les agents incombe à l'assureur.
- Le 1^{er} janvier 2021, l'ARSF a annoncé qu'elle utiliserait la Directive sur le traitement équitable des clients du CCRRA et du groupe des OCRA pour superviser la conduite des assureurs et des autres entités qu'elle réglemente en vertu de la Loi, relativement au traitement équitable des clients. Le guide de traitement équitable des clients s'applique à tous les intermédiaires, y compris les SGA.

Comme les assureurs sont passés au modèle de distribution fondé sur les SGA, bon nombre d'entre eux ont également délégué aux SGA différentes fonctions liées aux agents, comme leur sélection, leur formation, leur supervision et leur surveillance. Toutefois, la délégation des fonctions d'agent aux SGA ne décharge pas les assureurs de leurs responsabilités en matière de surveillance.

L'ARSF s'attend à ce que les assureurs élaborent et mettent en place des cadres de conformité pour la supervision et la surveillance des SGA et des agents qui distribuent leurs produits. Cependant, les indicateurs du marché, y compris les plaintes, les données sur des examens antérieurs des agents et les observations de l'examen du TÈC auprès des assureurs en collaboration avec le CCRRA, ont révélé certaines lacunes éventuelles dans la surveillance, de la part des assureurs des SGA et des agents contractuels, qui ont donné lieu au présent examen thématique^[7].

Observations détaillées

L'ARSF a sélectionné des assureurs des catégories 1 et 2 pour son examen^[8], qui, ensemble, représentent environ la moitié de la part du marché de l'Ontario^[9]. L'examen de l'ARSF portait sur les quatre principaux domaines suivants :

1. Compréhension des canaux de distribution
2. Sélection et accueil des SGA
3. Accords entre les assureurs et les SGA
4. Supervision et surveillance des fonctions imparties

En « plongeant en profondeur » dans chacun de ces domaines, l'ARSF a acquis une meilleure connaissance de la façon dont les compagnies d'assurance vie et maladie distribuent leurs produits sur le marché. L'ARSF a également pris connaissance de la relation entre les assureurs et leurs SGA sous contrat, y compris les fonctions imparties. Les renseignements recueillis et les observations faites tout au long de l'examen ont validé les lacunes perçues relativement à la surveillance des assureurs de leurs SGA sous contrat et agents contractuels. Ces observations permettront d'élaborer le cadre réglementaire et les initiatives futurs de l'ARSF, y compris l'élaboration de directives éventuelles.

1. Compréhension des canaux de distribution

L'objectif de ce domaine d'examen était de mieux comprendre les différents types de canaux de distribution utilisés par les assureurs et les entités qui les composent.

L'ARSF a recueilli des renseignements, parmi lesquels les suivants :

- Types de canaux de distribution et stratégie de distribution globale.
- Nombre de SGA sous contrat et d'agents indépendants contractuels.

Types de canaux de distribution et stratégie de distribution globale

Les renseignements obtenus concernant ce domaine de l'examen confirment la conviction de l'ARSF qu'il existe de nombreux canaux de distribution sur le marché et que les produits d'assurance sont le plus couramment distribués par l'intermédiaire des agents indépendants, qui vendent des produits par l'entremise des SGA. Les activités des assureurs sélectionnés qui ont fait l'objet d'un examen sont réparties comme suit (en fonction des primes directes souscrites) :

- Tous les agents indépendants, qu'ils aient passé un contrat par l'entreprise d'une SGA ou fassent directement affaire avec l'assureur : environ 79 %.
- Agents indépendants qui ont passé un contrat par l'entreprise d'une SGA : environ 68 %.

Ces résultats démontrent que les agents indépendants qui vendent des produits d'assurance par l'entremise d'une SGA représentent le canal de distribution le plus courant chez les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen. Toutefois, les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen n'ont pas tous une stratégie de distribution écrite formelle. Des assureurs ont indiqué que leur stratégie de distribution a été élaborée pour faire suite aux changements du marché, alors que d'autres ont noté qu'ils distribuaient principalement leurs produits par l'entremise d'un seul canal et qu'ils ne voyaient donc pas la nécessité d'élaborer une stratégie de distribution. Quoi qu'il en soit, comme les canaux de distribution continuent d'évoluer, une stratégie de distribution officielle pourrait permettre de faire cadrer les objectifs commerciaux des assureurs avec leurs marchés cibles afin d'obtenir des résultats équitables pour les consommateurs.

Nombre de SGA sous contrat et d'agents indépendants contractuels

L'examen a permis de constater que le nombre de SGA sous contrat avec chacun des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen oscille entre 30 et 53, alors que le nombre d'agents indépendants contractuels avec chaque assureur varie d'environ 11 000 à 36 000. Il semble toutefois n'exister aucune corrélation entre le nombre de SGA, le nombre d'agents indépendants contractuels et la part du marché des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen. Cette variation du nombre de SGA et d'agents indépendants contractuels peut présenter des défis éventuels concernant la supervision et la surveillance, car les assureurs qui comptent un grand nombre de SGA et d'agents peuvent ne pas avoir les ressources et l'infrastructure de conformité nécessaires pour surveiller et superviser efficacement leurs SGA et leurs agents.

Principales observations :

- Les agents indépendants qui vendent des produits par l'entremise des SGA représentent le canal de distribution le plus courant adopté par les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen.
- La plupart des assureurs n'ont pas de stratégie écrite officielle pour choisir leurs canaux de distribution.
- Il n'existe aucune corrélation entre la part du marché des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen et le nombre de SGA et d'agents avec lesquels ils ont passé des contrats.

2. Sélection et accueil des SGA

L'objectif de ce domaine d'examen était de mieux comprendre les pratiques des assureurs pour sélectionner et accueillir les SGA, y compris les éléments que les assureurs prennent en compte avant de conclure un accord avec une SGA.

L'ARSF a recueilli des renseignements, parmi lesquels les suivants :

- Stratégie globale de sélection des SGA.
- Processus de sélection et d'accueil des SGA, y compris les membres de la haute direction.

Stratégie globale de sélection des SGA

L'ARSF a constaté qu'un seul des assureurs mentionnés, qui ont fait l'objet d'un examen et qui représentent la moitié de la part du marché de l'Ontario, a mis en place une stratégie écrite officielle pour sélectionner les SGA, qui comprend des facteurs comme l'harmonisation à un marché cible particulier, une orientation stratégique, des valeurs et une vision communes, l'adaptation des conseillers, l'efficacité opérationnelle et la technologie, etc. Les autres assureurs examinés n'ont aucune stratégie écrite officielle pour sélectionner les SGA.

L'ARSF comprend la progression et l'évolution du modèle de distribution des SGA du secteur et que certains assureurs n'accueillent pas souvent de nouvelles SGA. Toutefois, comme le modèle de distribution continue d'évoluer, une stratégie formelle de distribution des SGA pourrait aider à harmoniser les stratégies commerciales et de distribution des assureurs avec leur choix de partenaires de distribution.

Processus de sélection et d'accueil des SGA, y compris les membres de la haute direction

L'examen a indiqué que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen ont mis en place des processus de sélection et d'accueil des SGA sous contrat. Il a toutefois été observé que ces processus prévoient des critères de sélection minimaux pour les membres de la haute direction des SGA. Plus précisément, aucune mesure ne semble avoir été mise en place au-delà du

Questionnaire pour la sélection des conseillers (QSC) normalisé, qui n'est passé qu'aux membres de la haute direction des SGA qui sont également titulaires d'un permis.

L'ARSF a observé que la plupart des assureurs examinés suivent la ligne directrice LD18 de l'ACCAP : Relations entre les assureurs et les sociétés de gestion d'assurance et effectuent une diligence raisonnable avant d'intégrer une SGA. Toutefois, la structure et la complexité des facteurs individuels considérés par chaque assureur varient d'une compagnie à l'autre.

De plus, l'ARSF a constaté que les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen effectuent un examen formel minimal des politiques et des procédures de sélection et d'accueil des SGA. Des processus formels de sélection et d'accueil des SGA et des pratiques de diligence raisonnable continue pourraient aider à « donner le ton au personnel cadre » de l'assureur et à harmoniser la culture de conformité, deux facteurs importants pour veiller à l'obtention de résultats équitables pour les consommateurs.

Principales observations

- Les assureurs n'ont pas de stratégies écrites formelles de sélection des SGA.
- Les assureurs disposent de processus formels d'accueil des SGA, mais de peu de critères de sélection relatifs aux membres de la haute direction des SGA.
- Les politiques de sélection et d'accueil des SGA font l'objet d'examens formels minimaux.

3. Accords entre les assureurs et les SGA et 4. Supervision et surveillance des fonctions imparties

L'objectif de ces deux domaines d'examen était de mieux comprendre les différents types d'accords contractuels qui existent entre un assureur et une SGA, ainsi que d'évaluer les fonctions de supervision et de surveillance qui ont été confiées aux SGA, tout particulièrement en ce qui a trait à la sélection, à la formation et à la surveillance des agents.

L'ARSF a recueilli des renseignements, parmi lesquels les suivants :

- Conception globale des accords entre les assureurs et les SGA.
- Modalités contractuelles concernant les fonctions de sélection, de formation et de surveillance.
- Efficacité opérationnelle des fonctions imparties.
- Surveillance des assureurs, en mettant l'accent sur :
 - leur évaluation des risques des SGA;
 - leur supervision des SGA et des fonctions imparties;
 - leur supervision et leur surveillance directes des agents indépendants qui ont passé un contrat par l'entremise d'une SGA.

Conception globale des accords entre les assureurs et les SGA

L'examen a permis de constater que chaque assureur qui a fait l'objet d'un examen dispose d'un accord normalisé avec la plupart de ses SGA, ainsi que d'un certain nombre de documents complémentaires portant sur différents domaines (p. ex. tableaux de commissions, codes de conduite, etc.). Tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen délèguent aux SGA certaines des fonctions liées aux agents dans le cadre de leurs accords contractuels, bien que les

attentes et les activités à réaliser pour s'acquitter des fonctions imparties varient d'un assureur à l'autre.

Par ailleurs, il n'y a pas de justification formelle pour la sélection des fonctions particulières qui sont confiées aux SGA. L'ARSF a observé que la plupart des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen délèguent des fonctions liées aux agents semblables à toutes leurs SGA sous contrat, peu importe leur taille, la complexité de leur structure et leurs ressources. Cela traduit une absence de stratégie, non seulement pour la sélection et l'accueil des SGA, comme il a été souligné précédemment, mais également pour la délégation de certaines fonctions aux SGA.

Accords contractuels Principales observations

- Des fonctions liées aux agents semblables sont imparties, peu importe la taille, la complexité et les ressources diverses des SGA.
- Les assureurs n'ont pas de politiques et de procédures liées à la gestion des accords (p. ex. des examens périodiques ou un processus de renouvellement).

Un processus de délégation formel et des attentes bien établies tenant compte de l'infrastructure de conformité de chaque SGA pourraient aider à « donner le ton approprié au personnel cadre » et à assurer l'harmonisation avec les résultats prévus en matière de TÈC.

Enfin, l'examen a permis de constater qu'il y a très peu de politiques et de procédures liées à la gestion des accords. La plupart des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen n'ont pas de processus d'examen périodique de leurs accords avec les SGA, ni mis en place de processus de renouvellement des accords.

Modalités contractuelles et efficacité opérationnelle des fonctions imparties

L'ARSF a adopté une approche à deux volets pour évaluer la façon dont les assureurs remplissent l'obligation d'avoir un système permettant de s'assurer que les agents autorisés à agir en leur nom se conforment à la Loi, aux règlements et aux exigences relatives aux permis d'agent^[10] L'ARSF a examiné la conception contractuelle et, dans la pratique, comment les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen ont confirmé que les fonctions imparties de sélection,

de formation et de surveillance des agents sont remplies par les SGA (« efficacité opérationnelle » des fonctions imparties).

4.1 Sélection

Objet

Chaque assureur qui autorise des agents à le représenter doit mettre sur pied et tenir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que ses agents se conforment à la législation sur les assurances de l'Ontario^[11]. Ce système doit permettre une sélection des agents en fonction de leur aptitude à exercer les activités d'agent^[12].

Les assureurs peuvent déléguer des tâches liées à la sélection des agents, mais ils conservent la responsabilité ultime de veiller à ce que seuls les agents aptes soient autorisés à agir en tant que leurs agents.

Conception contractuelle

L'examen a démontré que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen délèguent, à des degrés divers, la fonction de sélection aux SGA sous contrat, conformément à leurs accords. Certains accords prévoient des exigences de haut niveau relatives à la sélection que doivent respecter les SGA, alors que dans le cadre d'autres accords, la fonction est entièrement impartie à la SGA.

En outre, l'ARSF a observé, parmi les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen, des disparités dans les réponses concernant leurs attentes en matière de sélection. Alors qu'un assureur avait fourni à son SGA des lignes directrices de sélection des conseillers documentées, un autre assureur avait indiqué très peu d'attentes ou d'exigences en matière de sélection. Les documents n'offrent pas assez de détails cohérents pour s'assurer que les SGA savent quelles sont les obligations de sélection que les assureurs s'attendent qu'elles respectent, ou comment les remplir.

L'ARSF a également noté une recommandation de vérification de la part d'un assureur dans laquelle il demandait à son SGA d'utiliser le QSC pour établir un processus de sélection des agents plus rigoureux. Cela laisse à penser que les attentes en matière de sélection peuvent ne pas avoir été clairement définies ou communiquées au moment de la signature de l'accord.

Dans la pratique, l'ARSF comprend que certaines SGA puissent utiliser le QSC ou un processus semblable pour sélectionner les agents. Néanmoins, la plupart des attentes des assureurs ne sont pas clairement énoncées dans les accords ou les documents complémentaires.

Efficacité opérationnelle

En plus de revoir comment les accords entre les assureurs et les SGA décrivent les obligations de sélection déléguées aux SGA, l'ARSF a examiné les étapes que suivent les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen hors contrat pour préciser leurs attentes et s'assurer que les SGA sélectionnent les agents comme ils s'y attendent.

La plupart des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen suivent un processus de sélection des agents de second niveau, indépendamment de leur SGA sous contrat. Toutefois, dans les cas où la sélection des agents est entièrement impartie à la SGA, sans sélection de second niveau de la part de l'assureur, ce dernier ne semble pas exercer une surveillance suffisante des pratiques de sélection des SGA pour obtenir l'assurance raisonnable que la fonction impartie est exécutée de manière appropriée.

Sélection Principales observations

- Les accords entre les assureurs et les SGA ne sont pas suffisamment détaillés quant aux attentes et aux exigences liées aux fonctions imparties de sélection des agents.
- Les assureurs démontrent des lacunes dans la surveillance lorsque la fonction de sélection est entièrement confiée aux SGA.

Comme la taille, la maturité, la structure de conformité et les ressources varient d'une SGA à l'autre, l'ARSF est consciente que toutes les SGA ne sélectionnent pas leurs agents de façon cohérente et conformément aux normes et aux attentes du secteur. Ce risque est plus élevé lorsque les exigences ne sont pas clairement soulignées dans les accords entre les assureurs et les SGA. L'harmonisation des politiques, des procédures et des pratiques entre un assureur et une SGA est essentielle pour assurer une diligence raisonnable adéquate et cohérente tout au long du processus de sélection et d'accueil des agents.

Comme il est mentionné à la section 4.3 ci-dessous, l'ARSF comprend que les assureurs se fient sur le Sondage pour l'examen de la conformité (SEC) pour s'assurer que les SGA ont mis en place des politiques et des procédures de sélection. Toutefois, l'examen de l'ARSF n'apporte pas de preuve que les assureurs confirment que ces politiques et procédures sont suivies.

4.2 Formation

Objet

Comme il a été indiqué ci-dessus, un assureur doit mettre sur pied et tenir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que ses agents se conforment à la législation sur les assurances de l'Ontario^[13]. En ce qui a trait à la formation, cela signifie que les assureurs doivent avoir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller, par exemple, à ce que leurs agents reçoivent une formation adéquate pour comprendre leurs obligations en vertu de la *Loi et des règlements*^[14], se conformer à leurs obligations de formation permanente^[15] et comprendre assez bien les produits de l'assureur pour les expliquer avec précision et éviter les fausses représentations qui sont interdites en vertu de la *Loi et des règlements*^[16].

Les assureurs peuvent déléguer des fonctions qui sont liées à la formation des agents, mais ils conservent la responsabilité ultime de veiller à ce que leur programme de conformité soit assez efficace pour s'assurer raisonnablement que leurs agents peuvent et pourront se conformer à la loi, aux règlements et aux conditions de leur permis.

Conception contractuelle

L'examen a démontré que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen délèguent, à des degrés divers, la fonction de formation aux SGA, aux termes de leurs accords. Le contenu de la formation de haut niveau décrit dans les accords varie grandement entre les assureurs; certains contenus n'abordent que des sujets liés aux ventes et aux produits, alors que d'autres contiennent des éléments de conformité et de TÈC. En fin de compte, l'ARSF a observé que la plupart des assureurs n'exposent pas clairement des attentes et des exigences détaillées en matière de formation dans les accords ou les documents complémentaires. En outre, aucun des assureurs qui ont fait l'objet d'un examen n'a prévu de dispositions contractuelles concernant la formation des membres non titulaires d'un permis clés du personnel de la SGA, comme les membres de la haute direction ou du personnel chargé de la conformité qui doivent veiller à ce que la SGA se conforme à la *Loi et aux règlements*.

L'ARSF reconnaît que la formation est une responsabilité partagée, qui est offerte par les assureurs et les SGA. Cependant, la plupart des attentes des assureurs concernant les tâches que les SGA accompliront, et la façon dont elles le feront, ne sont pas clairement énoncées dans les accords ou les documents complémentaires. Encore une fois, l'assureur a la responsabilité ultime de l'élaboration d'un contenu de formation approprié, pour laquelle il est le mieux placé, et de la description d'exigences explicites concernant l'exécution des fonctions de formation imparties.

Efficacité opérationnelle

Dans la pratique, tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen ont donné accès à différents outils et matériel de formation, dont le contenu est délivré sur des portails pour agents en ligne et également en personne. Toutefois, tous les assureurs n'examinent pas la formation offerte par les SGA ni ne leur donnent de directives à cet égard. De plus, il y a peu de mécanismes en place pour s'assurer que les SGA s'acquittent des responsabilités qui leur ont été confiées et que les agents suivent la formation offerte.

Formation Principales observations

- Les accords entre les assureurs et les SGA ne font pas clairement état des attentes et des exigences liées aux fonctions de formation imparties.
- Les assureurs ne possèdent pas de mécanismes pour s'assurer que les agents indépendants suivent la formation offerte.

L'ARSF reconnaît que la plupart des assureurs n'assument pas la responsabilité exclusive de la prestation de la formation aux agents indépendants. Il est donc important que les assureurs obtiennent l'assurance raisonnable que les SGA comprennent et assument les responsabilités liées à la formation qui leur ont été confiées.

Comme indiqué à la section 4.3 ci-dessous, l'ARSF comprend que les assureurs comptent sur le SEC pour s'assurer que les SGA ont mis en place des politiques et des procédures relatives à la formation. Toutefois, l'examen de l'ARSF n'apporte pas de preuve que les assureurs confirment que ces politiques et procédures sont suivies.

4.3 Surveillance

Objet

Le système de conformité de chaque assureur doit être raisonnablement conçu pour garantir que, de façon permanente, ses agents se conforment à la Loi, à ses règlements et aux conditions de leur permis^[17]. Un assureur peut déléguer des fonctions concernant la surveillance continue de ses agents, mais il conserve la responsabilité ultime de veiller à ce que son programme de conformité soit raisonnable et que toute délégation soit raisonnablement conçue pour assurer la surveillance que l'assureur exercerait autrement lui-même.

Conception contractuelle

L'examen a démontré que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen délèguent, à des degrés divers, la fonction de surveillance aux SGA, selon leurs accords. Tout comme dans le cas de la formation, la surveillance est perçue par les assureurs et les SGA comme étant une responsabilité partagée entre eux. Il a été indiqué que les accords entre les assureurs et les SGA peuvent exiger des SGA qu'elles tiennent un système conçu pour veiller à ce que les agents continuent de respecter les conditions de base de leur permis, comme le maintien d'un permis valide et de la police d'assurance sur les erreurs et omissions, et obtiennent les crédits d'éducation permanente obligatoires.

Cependant, la plupart des attentes des assureurs ne sont pas clairement énoncées dans les accords ou les documents complémentaires. Encore une fois, il est important que les assureurs obtiennent l'assurance raisonnable que les SGA comprennent et assument les responsabilités qui leur ont été confiées, y compris leur rôle particulier dans la surveillance des agents.

Efficacité opérationnelle

Dans la pratique, l'ARSF comprend que la plupart des assureurs exigent de leur SGA sous contrat qu'elles remplissent le SEC pour déterminer l'existence de politiques et de procédures au niveau de la SGA. Même si cette exigence relative au SEC n'est pas énoncée dans la plupart des accords ou des documents complémentaires, tous les assureurs qui font l'objet d'un examen comptent sur ce sondage pour évaluer comment les SGA s'acquittent des fonctions de sélection, de formation et de surveillance des agents qui leur ont été confiées.

Pour mieux comprendre cet élément, l'ARSF a effectué un examen ciblé de l'évaluation des risques, de la supervision des fonctions imparties et de la supervision directe des agents afin d'évaluer les activités de surveillance réalisées par les assureurs.

a) Évaluation des risques des SGA

L'examen a démontré que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen utilisent le SEC, ou ses résultats conjointement avec le volume des ventes, pour évaluer le risque global, classer leurs SGA et déterminer la fréquence d'examen des SGA. Même si tous les assureurs n'exigent pas de leurs SGA qu'elles remplissent chaque année un sondage complet pour l'examen de la conformité, ils exigent toutefois un sondage semblable ou abrégé à la place.

Cependant, il convient de noter que le SEC met l'accent sur l'existence de politiques et de procédures au niveau de la SGA, mais il ne cherche pas à vérifier si elles sont en vigueur et si elles fonctionnent. Par conséquent, les évaluations des risques qui ne se fondent que sur les résultats du SEC peuvent ne pas être suffisamment exhaustives pour déterminer quels sont les SGA qui peuvent présenter les risques les plus élevés pour l'assureur, et la fréquence à laquelle certaines SGA devraient faire l'objet d'un examen.

b) Supervision par l'assureur des SGA et des fonctions imparties

L'examen a indiqué que les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen ont mis en place différentes politiques et procédures pour mener des examens ou des vérifications cycliques de leurs SGA sous contrat. L'ampleur, la profondeur et la complexité de ces examens ou vérifications diffèrent toutefois d'un assureur à l'autre.

Il a été observé que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen se servent du SEC comme base pour leur programme d'examen ou de vérification des SGA. Les réponses du SEC sont examinées et validées; cependant, il ne semble pas que les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen effectuent une évaluation distincte de la mise en œuvre actuelle de ces politiques et procédures, ou des programmes de conformité mis en place au niveau des SGA.

Il a aussi été noté que les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen n'ont pas tous une rencontre périodique formelle avec leurs SGA pour discuter des questions de conformité et générer des rapports à présenter à la haute direction. L'ARSF a noté que, même si les assureurs ont délégué différentes fonctions à leurs SGA, aucun d'entre eux n'exige des SGA

qu'elles rendent compte de leurs activités périodiquement ou d'une manière formelle, hors du SEC.

Comme il a été indiqué ci-dessus, le SEC évalue essentiellement l'existence de politiques et de procédures, qui peuvent ne pas être modifiées de manière importante d'une année à l'autre au niveau des SGA. S'il n'a pas de programme complet pour surveiller la manière dont les SGA s'acquittent des fonctions imparties et pour recevoir des rapports périodiques sur ces fonctions, l'assureur peut ne pas avoir un tableau général de la supervision et être en mesure de confirmer que les fonctions imparties sont mises en œuvre et exercées selon ses attentes.

c) Supervision directe de l'assureur et surveillance des agents indépendants qui ont passé un contrat par l'entremise d'une SGA

L'ARSF comprend que la surveillance des agents est perçue et assurée comme étant une responsabilité partagée. Il est toutefois important de noter que le fait de déléguer certaines responsabilités à une SGA ne dégage pas l'assureur de sa responsabilité de s'assurer que la SGA assume ces responsabilités, ni ne le dispense de ses responsabilités de supervision des agents.

L'examen a démontré que tous les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen examinent directement la conduite des agents, mais ces pratiques varient selon les assureurs en ce qui concerne : (i) le niveau d'évaluation proactive des risques effectuée et (ii) le nombre d'examen d'agent réalisés.

i) Évaluation proactive des risques

L'examen a indiqué que les assureurs n'effectuent pas tous des évaluations proactives et approfondies des risques ou ne tiennent pas tous compte de différents facteurs de risque lorsqu'ils désignent les agents qui doivent faire l'objet d'un examen. L'ARSF a observé un large éventail d'approches de sélection des agents, de la cotation des risques pondérés à la sélection aléatoire. Il semble également que toutes les données pertinentes ne sont pas utilisées dans l'examen du processus de sélection. À titre d'exemple, un assureur a déclaré qu'il menait plusieurs enquêtes sur les agents pour faire suite à des plaintes et des préoccupations, mais qu'il ne tenait pas compte de ces enquêtes dans ses critères de sélection pour l'examen des agents.

ii) Nombre d'examens d'agent

Le nombre d'examens d'agent effectués annuellement par les assureurs qui ont fait l'objet d'un examen va de 40 à 180 agents par assureur, et il ne semble pas y avoir de corrélation entre le nombre d'agents qui ont fait l'objet d'un examen et le nombre d'agents contractuels, ou le nombre de SGA sous contrat. Vu le nombre d'agents contractuels, qui va de 11 000 à 36 000 par assureur, il n'est pas évident que le nombre actuel d'examens menés donne aux assureurs des renseignements utiles sur l'efficacité de leurs programmes de surveillance des agents.

En résumé, l'établissement d'une évaluation des risques approfondie des agents et d'une approche proactive fondée sur les risques pour la supervision des agents pourrait aider les assureurs à vérifier si leurs agents se conforment aux obligations réglementaires, aux pratiques exemplaires du secteur et à la Directive sur le traitement équitable des clients. Par ailleurs, cela pourrait également aider les assureurs à déterminer si les SGA s'acquittent de leurs responsabilités concernant les agents. Enfin, cela aiderait les assureurs à s'assurer qu'ils respectent leurs obligations, car les assureurs sont tenus de mettre sur pied et de tenir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que leurs agents se conforment à la *Loi et aux règlements*.

Surveillance Principales observations :

- Les accords entre les assureurs et les SGA ne font pas clairement état des attentes et des exigences liées aux fonctions imparties de surveillance des agents.
- Les assureurs n'ont pas de processus approfondi d'évaluation des risques des SGA.
- Les assureurs vérifient si les SGA sont dotées des politiques et des procédures, plutôt que d'évaluer leur mise en œuvre et leur efficacité opérationnelle.
- Les assureurs ne font pas d'évaluation proactive des risques de leurs agents sous contrat par l'entremise des SGA, ni n'effectuent un volume important d'examens d'agent.

Conclusion et prochaines étapes

Comme il a été souligné précédemment, l'ARSF s'attend à ce que les assureurs traitent équitablement les consommateurs, conformément aux principes établis de TÉC. Pour s'acquitter de leurs obligations, les assureurs doivent tenir des systèmes de conformité raisonnablement conçus pour veiller à ce que leurs agents se conforment à la législation sur les assurances de l'Ontario, même lorsqu'une partie de ces obligations sont déléguées à des SGA. Il est important que les agents (y compris les SGA titulaires d'un permis à titre d'agence d'assurance constituée en personne morale) respectent des normes de conduite, d'éthique et d'intégrité élevées et qu'ils accordent la priorité aux intérêts des consommateurs, afin qu'ils soient protégés et que l'intérêt public soit bien servi.

L'ARSF a cerné deux domaines clés d'évaluation de la conduite du marché^[18] dans le secteur de l'assurance vie et maladie pour 2020-2021 :

- Instauration des principes de TÉC dans l'ensemble des réseaux de distribution, en collaboration avec le CCRRA et ses organismes de réglementation membres.
- Examen de la relation entre les compagnies d'assurance et les SGA.

Dans le cadre de cet examen thématique, l'ARSF a confirmé que le canal des SGA est le canal de distribution prépondérant dans le secteur de l'assurance vie et l'assurance maladie individuelle en Ontario. L'ARSF a également évalué la diligence raisonnable exercée par les assureurs dans les principaux domaines de la sélection, de la formation et de la surveillance des agents délégués aux SGA, et a identifié des lacunes et un manque de clarté concernant les rôles et responsabilités particuliers partagés entre les assureurs, les SGA et les agents indépendants.

Ces observations ont été communiquées au Comité consultatif technique de la surveillance des sociétés de gestion de l'assurance vie et de l'assurance santé et au Comité consultatif des consommateurs afin de valider la précision des observations et de discuter des questions pertinentes.

En fonction des résultats de l'examen, l'ARSF est déterminée :

- à élaborer un cadre réglementaire et une approche de supervision proposés pour les canaux de distribution qui dépendent des SGA et à évaluer les options pour aider les assureurs à surveiller et à superviser leurs canaux de distribution;
- à renforcer la capacité de supervision pour surveiller les agents, que ce soit directement ou en collaboration avec les assureurs ou les SGA, et à poursuivre sa supervision fondée sur les risques de la distribution de bout en bout, y compris l'évaluation des modèles d'affaires de certaines SGA qui sont susceptibles d'entraîner des résultats négatifs pour les consommateurs en raison des activités des personnes réglementées par l'ARSF.

L'ARSF a l'intention de renforcer la chaîne d'intermédiation et de s'assurer que des mécanismes de surveillance adéquats sont en place pour dissuader les agents indépendants d'entreprendre des activités qui ne servent pas l'intérêt des consommateurs et portent préjudice aux consommateurs.

Entretemps, l'ARSF aimerait rappeler que le paragraphe 12 (1) du Règl. de l'Ont. 347/04 exige de chaque assureur qui autorise un ou plusieurs agents à le représenter de mettre sur pied et de tenir un système qui est raisonnablement conçu pour veiller à ce que chaque agent se conforme à la Loi, aux règlements et aux conditions de son permis. Ce faisant, l'ARSF note qu'il existe des règlements et des lignes directrices du secteur^[19] qui définissent les politiques, les procédures et les pratiques que les assureurs doivent mettre en œuvre pour gérer et superviser efficacement leurs relations avec les S et les aider à respecter leurs obligations.

Comme l'indique la Directive sur le traitement équitable des clients, même si l'assureur est l'ultime porteur du risque, les intermédiaires, y compris les SGA, jouent un rôle important dans la distribution de produits d'assurance. Avec l'apparition du canal des SGA, l'ARSF prévoit que lorsque les SGA participent à la conception, à la commercialisation, à la distribution et au service à la clientèle des produits d'assurance, la bonne conduite dans la prestation de ces services est une responsabilité partagée de toutes les parties en cause. Les assureurs et leurs agents, que ce soit directement ou par l'entremise d'intermédiaires, y compris les SGA, doivent évaluer et remplir adéquatement les fonctions imparties de sélection, de formation et de surveillance des agents, car elles sont essentielles pour assurer l'obtention de résultats équitables pour les consommateurs.

L'ARSF est résolue à s'engager résolument, en toute transparence, dans l'élaboration d'un cadre de conformité de la conduite du marché et l'évaluation de la mesure dans laquelle les assureurs, les agents et d'autres entités réglementées sont touchés par les canaux de distribution et les modèles d'affaires des SGA. Cela renforcera la reddition de comptes et la surveillance de la chaîne de distribution et appuiera la vision de l'ARSF de sécurité, d'équité et de choix pour les consommateurs.

Annexe 1

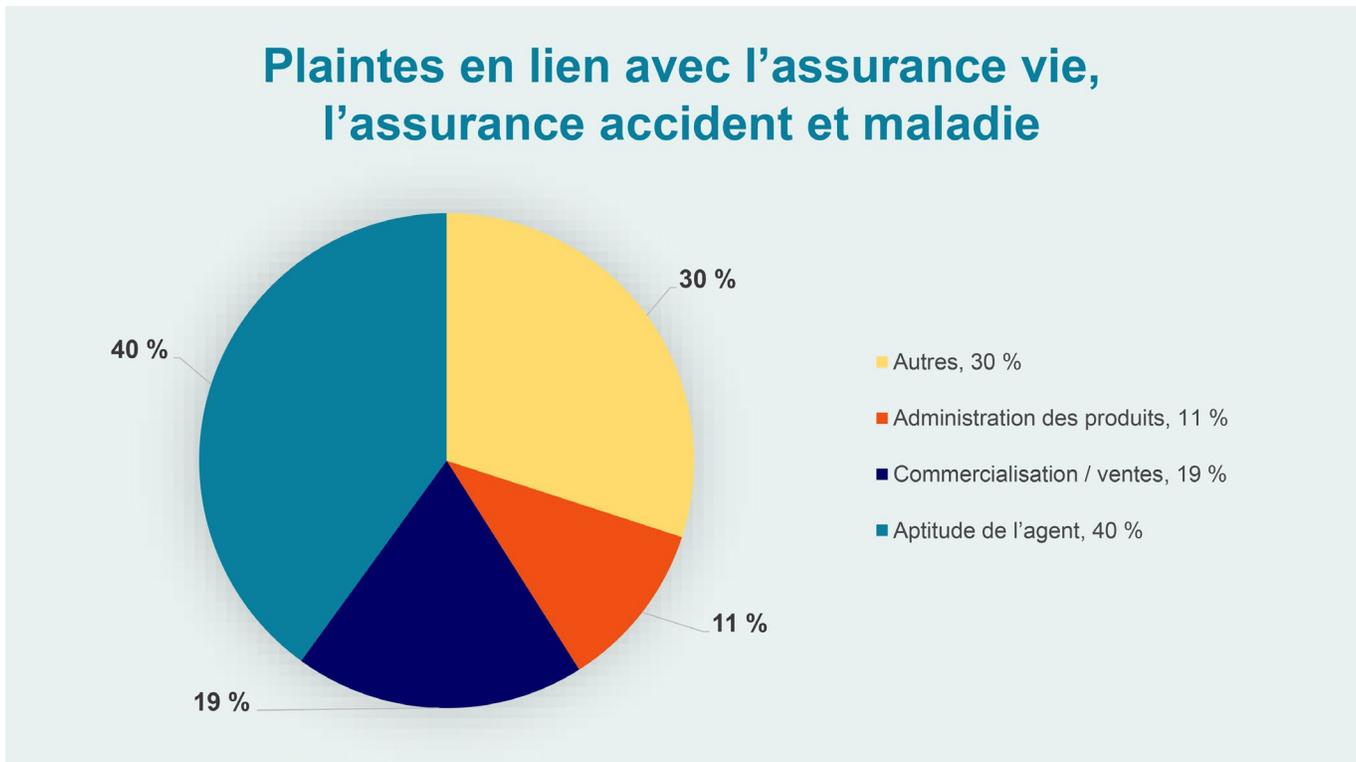
Données sur les plaintes et les agents issues de l'examen

Données sur les plaintes

Les données sur les plaintes recueillies^[20] auprès des assureurs dans leur Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (la « Déclaration annuelle ») de 2017 et de 2018 indiquaient que les motifs de la majorité des plaintes concernaient l'administration, les produits et la commercialisation, et les ventes. La plupart des causes de plaintes semblaient liées aux ventes d'un agent indépendant et à la difficulté de répondre aux attentes des clients.

De plus, les données sur les plaintes dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance maladie^[21] indiquaient un grand nombre de plaintes liées à l'aptitude de l'agent, ainsi qu'aux grandes catégories de commercialisation et des ventes, et de l'administration.

Ventilation des différents types de plaintes reçues par l'ARSF en 2017-2018

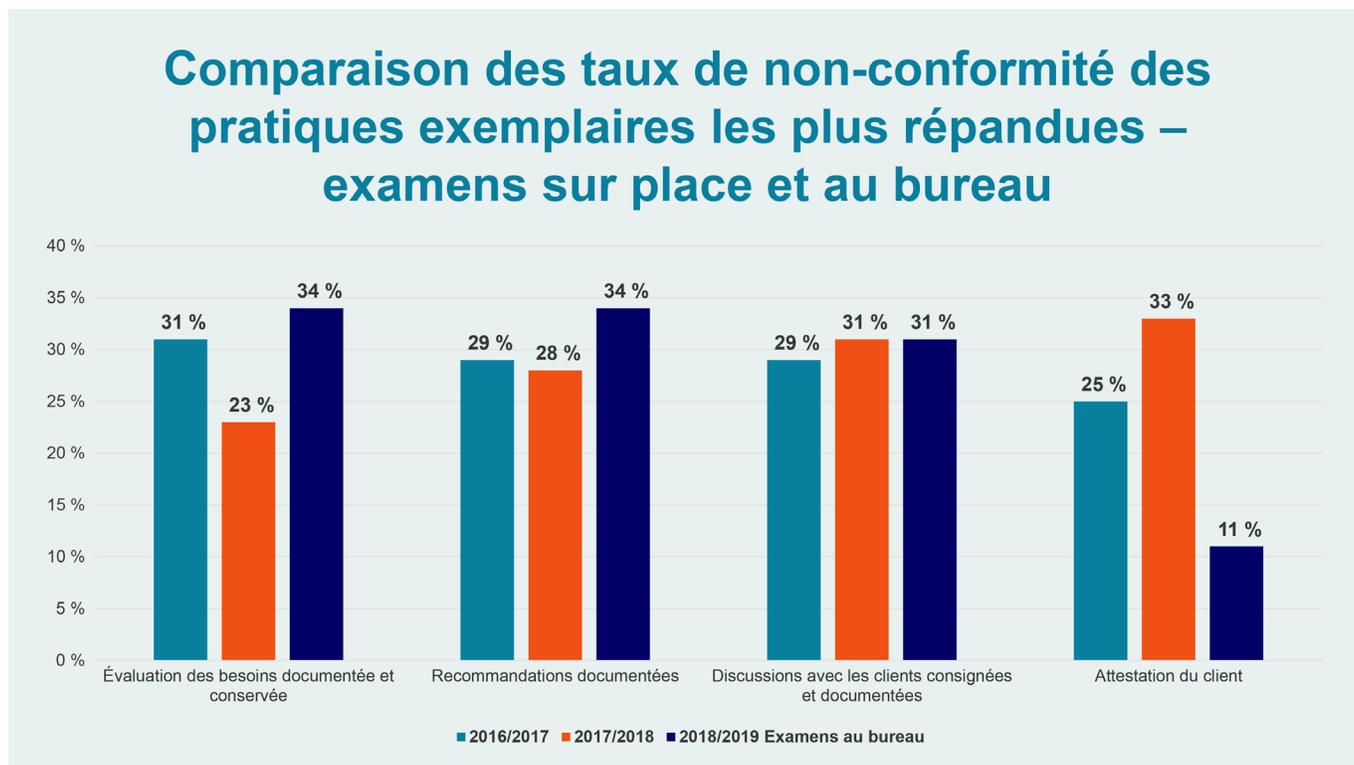


Plaintes en lien avec l'assurance vie, l'assurance accident et maladie

Données historiques sur les résultats des examens des agents

Les données d'examens sur place et de suivi effectués par la Commission des services financiers de l'Ontario, l'organisme que remplace l'ARSF, indiquaient que les agents ne respectaient pas les pratiques exemplaires qui régissent l'industrie^[22].

Les problèmes les plus courants de 2016 à 2019 et leurs taux de non-conformité sont illustrés dans le tableau suivant.



Comparaison des taux de non-conformité des pratiques exemplaires les plus répandues – examens sur place et au bureau

À la suite de ces plaintes liées aux agents et de l'examen des données, l'ARSF a observé plusieurs tendances, dont les suivantes :

- Un manque général de formation ou de connaissance des produits donnant lieu à des ventes inappropriées.
- Une surveillance et une supervision minimales des agents.
- Une difficulté de répondre aux attentes des clients avec les produits vendus par les agents.

Observations de l'examen du T C en collaboration avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)

Ces dernières années, l'ARSF a travaillé en collaboration avec les membres du CCRRA pour mener des examens du T C sur le cycle de vie des produits de bout en bout, de la conception aux plaintes et aux obligations liées aux plaintes. Ces examens touchent également les accords contractuels des assureurs et les éléments de fonctions imparties à un niveau supérieur.

Dans le cadre de ces examens, l'ARSF a observé plusieurs tendances dont les suivantes:

- Un manque d'attentes claires et précises concernant les rôles et les responsabilités.
- Une piètre formation sur la conformité démontrable des agents indépendants.
- Une surveillance et un suivi continu minimaux des SGA et des agents indépendants.

Annexe 2

- [Règl. de l'Ont. 347/04 : Agents](#)
- [Règl. de l'Ont. 7/00 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers](#)
- [Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients du CCRRA et du groupe des OCRA](#)
- [PBA-19 : Conduite des activités](#) (anglais seulement)
- [ACCAP – Ligne directrice LD8 : Aptitude des conseillers à exercer : sélection, contrôle et déclaration des irrégularités](#)
- [ACCAP – Ligne directrice LD18 : Relations entre les assureurs et les agences générales](#)
- [Document de discussion du CCRRA : Modèle de distribution des produits d'assurance vie fondé sur les agences générales \(Comité de réglementation des agences, février 2011\)](#)

- [Énoncé de principes du CCRRA : Renforcement du réseau de distribution des agences générales \(AG\) du secteur de l'assurance-vie \(adopté septembre 2012\)](#)
- [ACCAP – Documents à l'intention des conseillers et des SGA](#)
- [ADVOCIS : Re: Managing General Agencies \(MGAs\) Distribution Channel in the Life Insurance Industry](#) (anglais seulement)

[1] Conformément au plan de supervision concertée du CCRRA, les examens peuvent être thématiques, systémiques et particuliers aux entités. En particulier, l'examen thématique est mené pour aborder des risques de conduite du marché émergents.

[2] Les agents exclusifs vendent principalement les produits d'un seul assureur et sont également appelés agents de carrière.

[3] Les agents indépendants peuvent vendre les produits de plusieurs assureurs.

[4] Selon la présentation de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP) sur les faits sur le secteur des assurances de personnes, les SGA représentent plus de la moitié des nouvelles ventes de produits d'assurance vie et de prestations du vivant. De plus, selon la ligne directrice LD18 : Relations entre les assureurs et les sociétés de gestion d'assurance, les SGA génèrent une large proportion des primes qui proviennent des affaires nouvelles au Canada.

[5] Aux fins du présent examen, « SGA » s'entend d'une entité de distribution (i) à laquelle l'assureur a délégué des pouvoirs concernant certaines tâches ou en a confié le contrôle, ou (ii) qui a un certain contrôle sur des tâches qui touchent la capacité d'un assureur de remplir ses obligations en vertu de la législation sur les assurances ou de la Directive sur le traitement équitable des clients concernant la distribution de l'assurance du CCRRA et du groupe des OCRA; et il n'existe aucune entente entre l'assureur et l'entité qui empêche l'entité d'agir au nom d'autres assureurs.

[6] Veuillez consulter la [Loi sur les assurances, L.R.O. 1990, chap. I.8](#).

[7] Veuillez consulter l'annexe 1 pour obtenir des renseignements détaillés sur les indicateurs du marché pris en compte par l'ARSF dans le cadre du présent examen.

[8] Les assureurs qui (i) sont affiliés ou appartiennent à des banques, (ii) sont enregistrés au Québec et (iii) utilisent principalement des canaux de distribution directs ou exclusifs ont été exclus de la sélection.

[9] L'ARSF a utilisé les statistiques de « MSA Researcher » en ligne, qui indiquent la part du marché des assureurs-vie de l'Ontario fondée sur les compagnies prises isolément selon le volume des primes directes souscrites.

[10] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (1).

[11] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (1).

[12] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (2).

[13] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (1).

[14] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (1).

[15] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, article 14.

[16] *Loi sur les assurances*, art. 438, Règl. de l'Ont. 7/00, Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers.

[17] Règl. de l'Ont. 347/04, Agents, paragraphe 12 (1).

[18] Mentionnés dans l'article « [L'ASRF annonce les principaux domaines d'évaluation du secteur de l'assurance vie et maladie](#) » (publié le 15 septembre 2020).

[19] Vous trouverez à l'annexe 2 une liste partielle des règlements et des lignes directrices du secteur.

[20] Selon la Déclaration annuelle, les catégories comprenaient la souscription, l'administration, la commercialisation et les ventes, les produits, et les demandes d'indemnités/règlements.

[21] Plaintes reçues sur une période de deux ans se terminant en juin 2019.

[22] Conformément au [Rapport de conformité sur les agents d'assurance vie – Résultats des examens de 2017-2018](#).