

Le contenu publié sur cette page a été transféré en version PDF depuis le site Web de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) à titre de référence. Les liens fournis vers le contenu connexe ont également été transférés et se trouvent à la fin du présent document.

Rapport de conformité sur les agents d'assurance-vie - Résultats des examens de 2017-2018

Contents

Résumé

[Introduction](#)

[Résumé des conclusions](#)

Méthodologie

Conclusions détaillées

[Examens sur place](#)

[Examens de suivi](#)

Conclusion et prochaines étapes

Notes de fin de document

Résumé

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* qui relève du ministre des Finances. Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. La CSFO supervise les secteurs de l'assurance, des régimes de retraite, du courtage d'hypothèques, des credit unions et des caisses populaires, des sociétés de prêts et de fiducie en Ontario, ainsi que les fournisseurs de services.

Les agents d'assurance-vie (les « agents ») sont des intermédiaires qui vendent des produits et services d'assurance-vie et d'assurance-maladie pour le compte d'une ou plusieurs compagnie(s) d'assurance-vie et d'assurance-maladie. La CSFO est responsable de la surveillance et de la supervision d'environ 45 000 agents qui sont titulaires de permis de l'Ontario et qui travaillent pour le compte de 70 compagnies d'assurance-vie.

Tous les agents doivent satisfaire aux exigences de la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application, ainsi qu'à leurs obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et aux exigences du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

En 2017-2018, la CSFO a renforcé sa surveillance du secteur de l'assurance-vie en augmentant le nombre d'examens de suivi. Les examens de suivi sont des examens hors site effectués par courriel et par téléphone avec des agents. Tout comme les examens sur place, les examens de suivi permettent d'évaluer la conformité des agents à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application. Ils ont une portée plus étroite et sont moins intrusifs que les examens sur place, et fournissent à la CSFO un outil supplémentaire pour surveiller la conformité.

La CSFO adopte une approche fondée sur le risque pour choisir les agents à examiner chaque année, en choisissant principalement des agents présentant un risque élevé pour les examens sur place et des agents présentant un risque modéré pour les examens de suivi.

Le présent rapport résume les résultats des conclusions des examens et des mesures d'exécution de la CSFO découlant des 132 examens sur place et des 94 examens de suivi effectués du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Il énonce également les attentes de la CSFO à l'égard des agents, qui exigent d'eux un plus haut niveau de responsabilité et de respect des lois, des règlements et des pratiques exemplaires qui régissent l'industrie et contribuent à protéger les consommateurs. Les examens sur place et les examens de suivi ont porté sur les activités commerciales des agents en 2016.

Résumé des conclusions – Examens sur place

La CSFO a observé un taux de conformité de 66 % de manière générale au cours de ses examens sur place en 2017-2018.

Des 132 agents examinés sur place, 45 (34 %) ont été dirigés vers des agents de la discipline réglementaire en vue de mesures d'application de la loi possibles.

Les problèmes de non-conformité les plus répandus étaient les suivants :

- omission de divulguer par écrit tous les assureurs représentés
- omission de se conformer à l'exigence d'éducation permanente

Les problèmes liés aux pratiques exemplaires les plus répandus étaient les suivants :

- omission de documenter l'accusé de réception du client si les recommandations des agents n'ont pas été suivies d'un achat
- omission de documenter les discussions avec les clients
- omission de documenter les recommandations fournies aux clients
- omission de documenter les évaluations des besoins

Résumé des conclusions – Examens de suivi

La CSFO a observé un taux de conformité de 68 % de manière générale au cours de ses examens de suivi en 2017-2018.

Sur les 94 agents ayant fait l'objet d'un examen de suivi, 30 (32 %) ont été dirigés vers des agents de la discipline réglementaire en vue de mesures d'application de la loi possibles.

Les problèmes de non-conformité les plus répandus étaient les suivants :

- omission de se conformer à l'exigence d'éducation permanente
- omission de maintenir une assurance-responsabilité civile professionnelle valide

Méthodologie

La CSFO suit une approche fondée sur les risques pour sélectionner les agents qu'elle examinera chaque année. Les critères et facteurs de risque particuliers appliqués au processus de sélection des agents en 2017-2018 comprenaient les suivants :

- Observations notées lors de l'obtention du permis
- Plaintes de consommateurs au sujet de la conduite de l'agent
- Sanctions contre un agent d'assurance-vie prises par un autre organe de réglementation
- Détention de plusieurs permis (par exemple, détention d'un permis de courtier ou d'agent d'assurance-vie et d'un permis de courtier ou d'agent en hypothèques)
- Antécédents de non-conformité

En fonction de ces critères, les agents ont été évalués comme présentant un risque de non-conformité élevé, modéré ou faible. La CSFO a surtout choisi des agents présentant un risque élevé pour les examens sur place, et des agents présentant un risque modéré pour les examens de suivi.

La CSFO a effectué des examens sur place pour évaluer et vérifier si les activités commerciales, les pratiques et les procédures de vente des agents étaient conformes et si les agents respectaient les aspects suivants :

- le respect de toutes les exigences en matière de délivrance de permis, dont le maintien en vigueur d'une assurance-responsabilité civile professionnelle valide et l'obtention des crédits d'éducation permanente requis
- le respect des exigences en matière de divulgation d'information aux points de vente prévues par la loi
- le respect des pratiques exemplaires de l'industrie
- le respect des exigences législatives lors du remplacement de polices d'assurance-vie
- le respect des exigences du CANAFE et de la LPRPDE

La CSFO a effectué des examens de suivi aux fins suivantes :

- recueillir des renseignements à jour sur les agents, y compris des renseignements généraux, les activités commerciales, les canaux de distribution, les ventes de produits d'assurance et les activités hypothécaires, afin de comprendre leur profil commercial et d'évaluer les risques pertinents
- évaluer si les agents ont satisfait à toutes les exigences en matière de délivrance de permis, dont le maintien en vigueur d'une assurance-responsabilité civile professionnelle valide et l'obtention des crédits d'éducation permanente requis
- établir des paramètres de risque pour déterminer les risques élevés et déterminer si des examens sur place sont nécessaires

Conclusions détaillées – Examens sur place

Bref profil

En 2017-2018, la CSFO a effectué 132 examens sur place d'agents qui, selon le processus d'évaluation des risques de la CSFO, présentaient un risque plus élevé de non-conformité.

Parmi ceux ayant fait l'objet d'un examen sur place :

Type

- 80 % étaient des agents indépendants¹
- 16 % étaient des agents de carrière/exclusifs²
- 4 % étaient des agents de comptes nationaux³

Expérience

- 55 % comptaient plus de dix ans d'expérience pertinente
- 39 % comptaient plus de trois à dix ans d'expérience pertinente
- 6 % comptaient moins de deux ans d'expérience pertinente

Activités commerciales

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen sur place :

- 89 % étaient des agents actifs (c.-à-d. des agents ayant fait souscrire plus d'une police)
- 11 % étaient des agents non actifs (c.-à-d. des agents n'ayant fait souscrire aucune police)

Il est important de noter que les agents actifs et non actifs doivent satisfaire aux exigences de conformité.

Comparativement aux agents sélectionnés pour les examens de suivi, la majorité des agents sélectionnés pour les examens sur place étaient des agents actifs qui vendaient un plus grand volume de polices.



Image – Description du Total des polices vendues par des agents en 2016 (examens sur place)

Autres activités commerciales

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen sur place, 65 % détenaient plus d'un permis. De ces agents :

- 48 % étaient titulaires d'un permis délivré par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

- 28 % étaient titulaires d'un permis de courtier en hypothèques délivré par la CSFO
- 12 % détenaient un permis de courtage de valeurs mobilières délivré par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
- 6 % détenaient un permis de vente d'assurance IARD délivré par le Conseil des courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario ou la CSFO.
- 6 % étaient titulaires d'un permis délivré par le Conseil ontarien de l'immobilier.

Principales constatations de non-conformité

La CSFO a observé un taux de conformité de 66 % de manière générale à l'égard de tous les agents ayant fait l'objet d'un examen sur place. Parmi ceux ayant fait l'objet d'un examen sur place :

- 29 % n'avaient pas divulgué par écrit tous les assureurs qu'ils représentaient⁴
- 17 % ne respectaient pas l'exigence d'éducation permanente⁵
- 6 % n'avaient pas mis à jour leurs coordonnées auprès de la CSFO⁶
- 5 % n'avaient pas une documentation complète au moment de remplacer l'assurance-vie⁷
- 2 % n'avaient pas d'assurance-responsabilité civile professionnelle valide⁸

Les exigences de conformité s'appliquent aussi bien aux agents actifs qu'aux agents non actifs. L'exigence d'éducation permanente est une exigence relative à la délivrance d'un permis, mais 77 % des agents actifs ne s'y étaient pas conformés.

Le tableau suivant présente la comparaison sur deux ans des taux de non-respect pour les cinq principales conclusions de non-conformité :

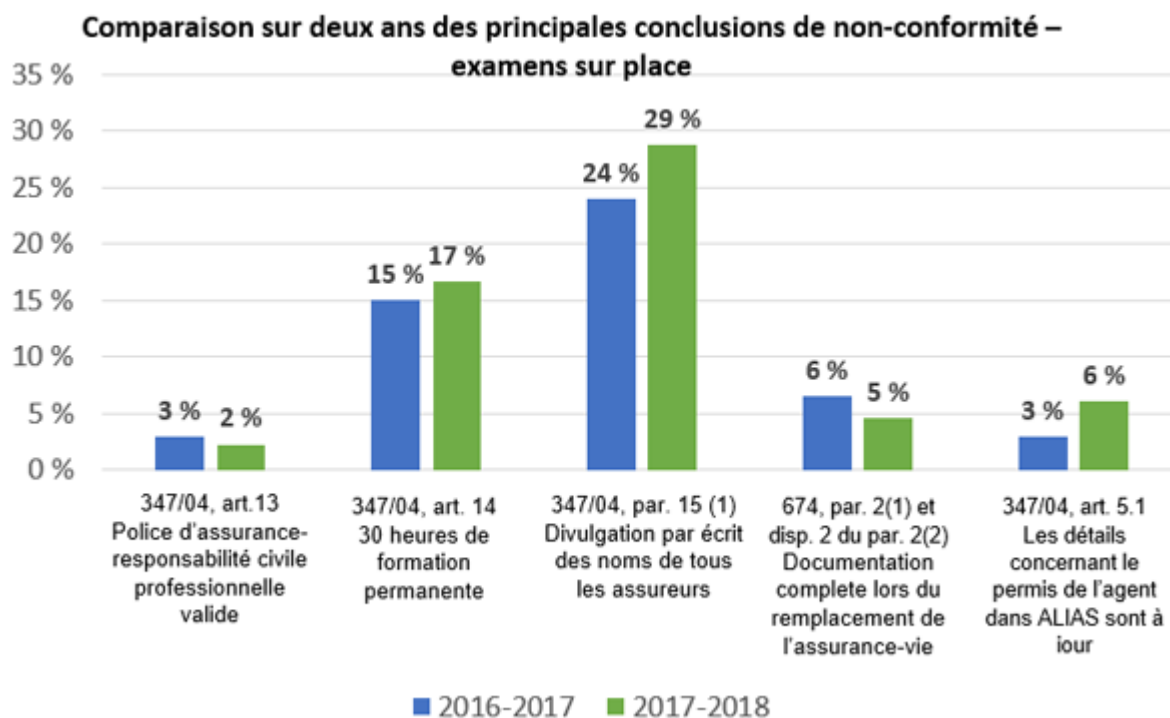



Image – Description de la Comparaison sur deux ans des principales conclusions de non-conformité (examens sur place) 

Conclusions sur les pratiques exemplaires

Les pratiques exemplaires constituent une partie importante du processus de vente, aidant les consommateurs à prendre des décisions éclairées, tout en rappelant aux agents de faire preuve de diligence raisonnable par la tenue de dossiers.

La CSFO s'attend à ce que les pratiques de vente des agents respectent les pratiques exemplaires généralement reconnues et les normes de l'industrie⁹.

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen sur place :

- 33 % n'avaient pas obtenu d'accusé de réception de la part des clients lorsque les recommandations des agents n'avaient pas été suivies d'un achat
- 31 % n'avaient pas documenté les discussions avec les clients
- 28 % n'avaient pas documenté les recommandations fournies aux clients
- 23 % n'avaient pas documenté les évaluations des besoins

Le tableau suivant présente la comparaison sur deux ans des taux pour les quatre principales conclusions sur les pratiques exemplaires :

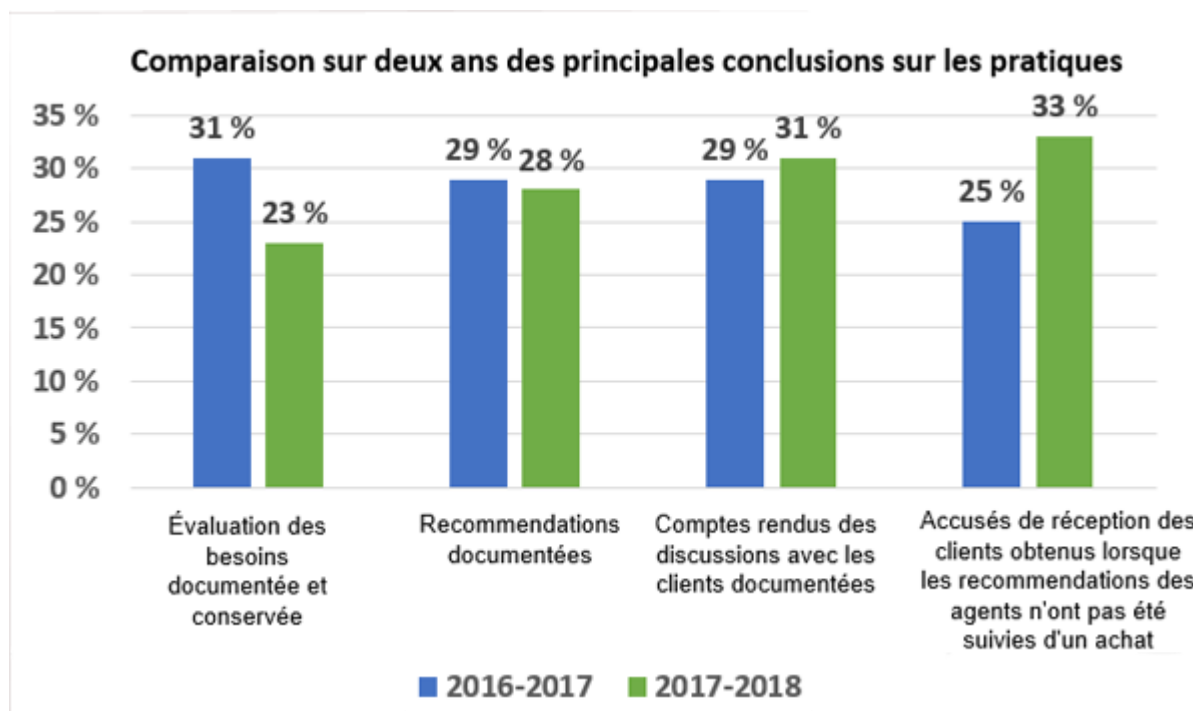



Image – Description de la Comparaison sur deux ans des principales conclusions sur les pratiques exemplaires (examens sur place) 

Conformité au CANAFE et à la LPRPDE

La CSFO s’attend à ce que les agents soient au courant de leurs obligations en ce qui concerne le CANAFE et la LPRPDE.

Le CANAFE fixe des règles de base quant à la manière dont les organismes du secteur privé peuvent recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels dans le cadre d’activités commerciales.

Parmi les agents ayant fait l’objet d’un examen sur place :

- 8 % n’étaient pas au courant des politiques et procédures en place en matière de protection de la vie privée ou n’étaient pas en mesure d’y donner accès

Le CANAFE est l’organisme responsable de la collecte, de l’analyse et de la divulgation des renseignements en vue de faciliter la détection, la prévention et la dissuasion du blanchiment d’argent et du financement d’activités terroristes au Canada et à l’étranger. Les compagnies, les courtiers et les agents d’assurance-vie doivent remplir des obligations précises en vertu de la *Loi*

sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT) et des règlements connexes.

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen sur place :

- 12 % n'avaient pas de politiques et de procédures du CANAFE en place
- 20 % de ceux qui avaient des politiques et des procédures de CANAFE en place n'avaient pas inclus toutes les exigences du CANAFE
- 7 % n'avaient reçu aucune formation du CANAFE au cours des trois dernières années

Mesures d'application de la loi

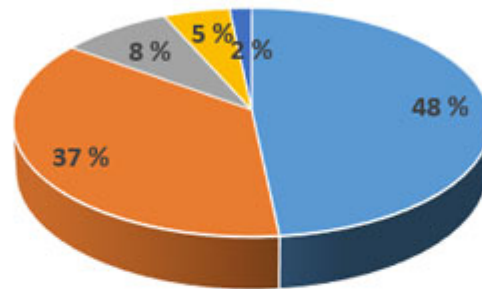
La CSFO s'engage à protéger les consommateurs, et à ce titre, elle prendra des mesures réglementaires lorsqu'il y a preuve de non-conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application. Les mesures réglementaires peuvent aller d'une lettre d'avertissement à l'imposition d'une pénalité administrative pécuniaire ou à la révocation du permis, ou une combinaison de ces mesures. Les décisions réglementaires de la CSFO sont fondées sur les circonstances et les faits particuliers à chaque cas.

Parmi les 132 agents ayant fait l'objet d'un examen sur place :

- 45 (34 %) ont été jugés comme ne se conformant pas à la *Loi sur les assurances* et aux règlements et ont été renvoyés à des agents de la discipline réglementaire pour qu'ils prennent des mesures d'application de la Loi
- 22 (17 %) ont reçu des lettres d'avertissement de la part de l'unité responsable de la conformité aux pratiques de l'industrie de la CSFO

La CSFO a relevé 60 contraventions parmi les 45 agents non conformes.

Infractions menant à un renvoi à des agents de la discipline réglementaire – examens sur place



- Absence de divulgation par écrit des noms de tous les assureurs (Règlement de l'Ontario 347/04, par. 15 (1))
- Omission d'avoir suivi 30 heures de formation permanente (Règlement de l'Ontario 347/04, art. 14)
- Coordonnées de l'agent titulaire d'un permis non à jour (Règlement de l'Ontario. 347/04, art. 5.1)

Image – Description des Infractions menant à un renvoi à des agents de la discipline réglementaire (examens sur place) 

La CSFO a émis des lettres d'avertissement principalement pour les raisons suivantes :

- omission de divulguer de manière continue par écrit tous les assureurs représentés
- réalisation d'un grand nombre d'heures d'éducation permanente en un ou deux jours

Constatations détaillées : Examens de suivi

En 2017-2018, la CSFO a renforcé sa surveillance du secteur de l'assurance-vie en augmentant le recours à des examens de suivi (hors site).

En 2017, la CSFO a envoyé des questionnaires à certains agents qui disposaient de 15 jours ouvrables pour soumettre leurs réponses ainsi que les documents à l'appui. Les questionnaires demandaient plus de renseignements démographiques et commerciaux que ceux obtenus lors des examens sur place.

Bref profil

En 2017-2018, la CSFO a effectué 94 examens de suivi d'agents qui, selon le processus d'évaluation des risques de la CSFO, présentaient un risque modéré de non-conformité.

Parmi ceux ayant fait l'objet d'un examen de suivi :

Type

- 66 % étaient des agents indépendants
- 23 % étaient des agents de carrière/exclusifs
- 7 % étaient des agents de comptes nationaux
- 4 % faisaient partie d'une autre catégorie¹⁰

Expérience

- 48 % comptaient plus de dix ans d'expérience pertinente
- 41 % comptaient plus de trois à dix ans d'expérience pertinente
- 11 % comptaient moins de deux ans d'expérience pertinente

Activités commerciales

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen de suivi :

- 59 % étaient des agents actifs (c.-à-d. des agents ayant fait souscrire plus d'une police)
- 41 % étaient des agents non actifs (c.-à-d. des agents n'ayant fait souscrire aucune police)

Il est important de noter que les agents actifs et non actifs doivent satisfaire aux exigences de conformité.

Les trois graphiques suivants présentent les activités commerciales des agents actifs selon le nombre de polices d'assurance vendues en 2016, les types de polices d'assurance vendues et la valeur nominale moyenne des polices d'assurance-vie vendues.

Total des polices vendues par les agents en 2016 – examens de suivi

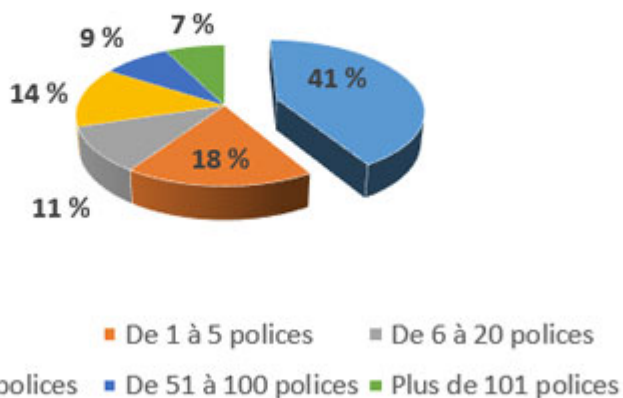



Image – Description du Total des polices vendues par des agents en 2016 (examens de suivi) 

Tous les types de polices vendues par les agents en 2016 – examens de suivi

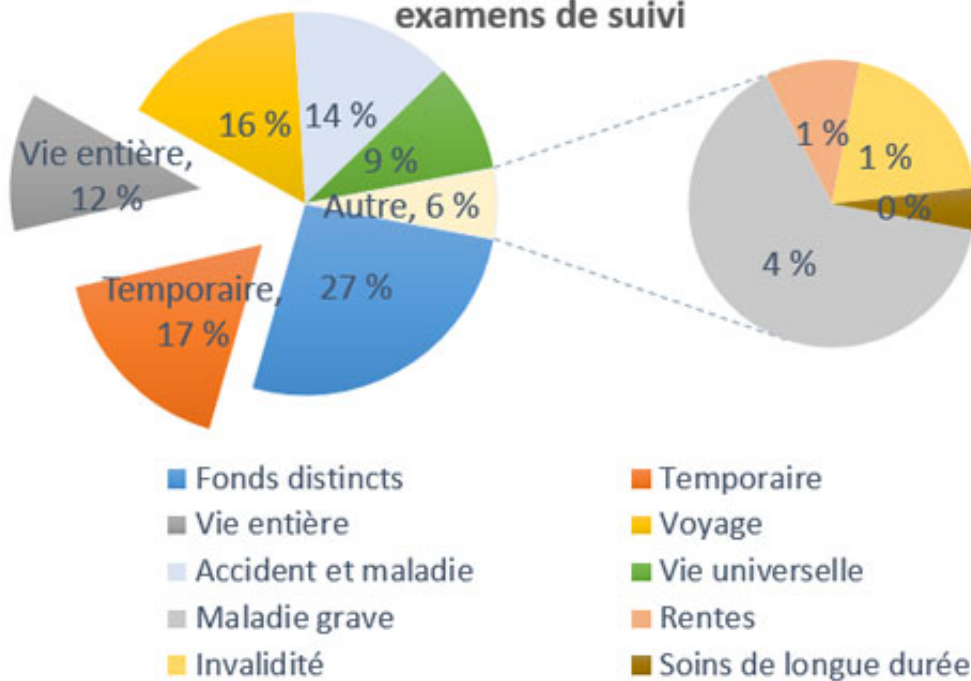



Image – Description de Tous les types de polices vendues par des agents en 2016 (examens de suivi) 

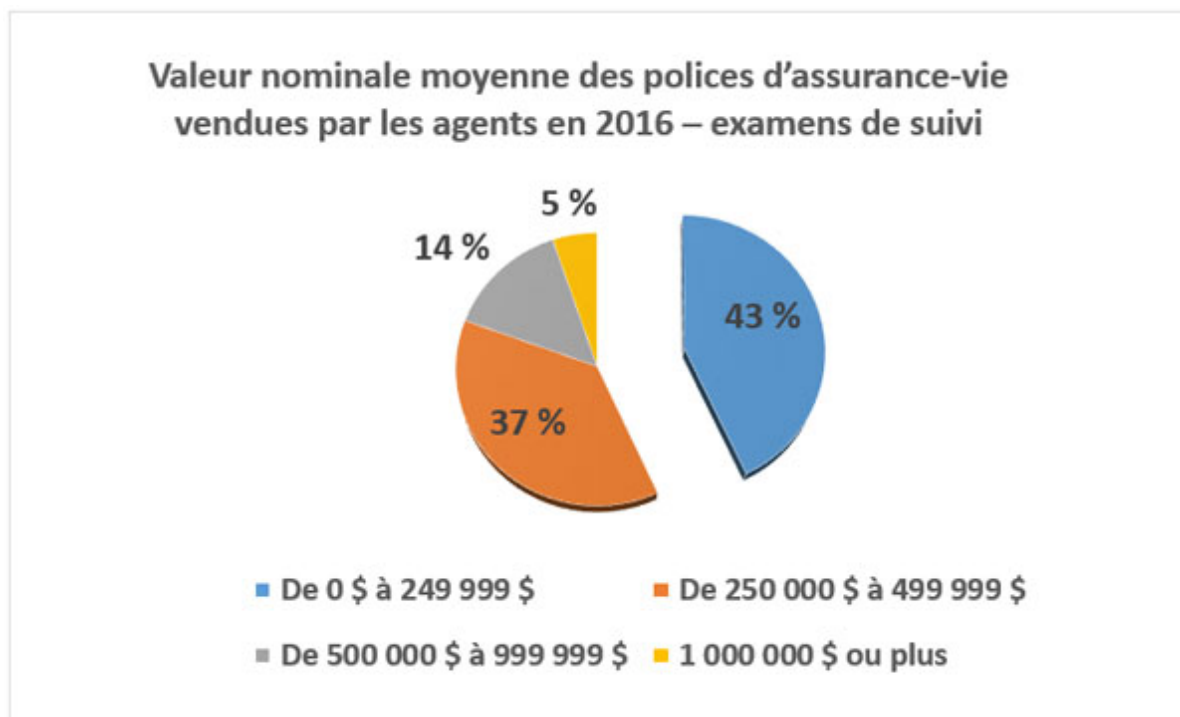



Image – Description de la Valeur nominale moyenne des polices d'assurance-vie vendues par des agents en 2016 (examens de suivi) 

Autres activités commerciales

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen, 16 % ont aiguillé des clients vers un courtier ou un agent en hypothèques, et 15 % ont touché des commissions pour avoir fait ces aiguillages sans détenir un permis de courtier ou d'agent en hypothèques. La majorité de ces agents ont recommandé des produits d'emprunt et ont reçu des commissions de l'ordre de 1 \$ à 4 999 \$ en 2016. D'après l'analyse de la CSFO, la majorité de ces recommandations ont été considérées comme de simples aiguillages¹¹.

Principales constatations de non-conformité

La CSFO a observé un taux de conformité de 68 % de manière générale à l'égard de tous les agents ayant fait l'objet d'un examen de suivi.

Parmi les agents ayant fait l'objet d'un examen de suivi :

- 32 % ne respectaient pas l'exigence d'éducation permanente
- 11 % n'avaient pas d'assurance-responsabilité civile professionnelle valide
- 4 % n'avaient pas mis à jour leurs coordonnées auprès de la CSFO

Les tableaux suivants indiquent les taux de non-conformité aux exigences en matière d'éducation permanente et d'assurance-responsabilité civile professionnelle, ainsi que les taux de non-conformité aux exigences en matière d'éducation permanente et d'assurance-responsabilité civile professionnelle des agents actifs et des agents non actifs.

Les agents présentant un risque modéré sélectionnés pour les examens de suivi présentaient un taux de non-conformité aux exigences en matière d'éducation permanente de 32 %. La majorité d'entre eux (63 %) étaient des agents actifs. Comme on peut le constater, la non-conformité aux exigences en matière d'éducation permanente était plus répandue chez les agents actifs présentant un risque modéré.

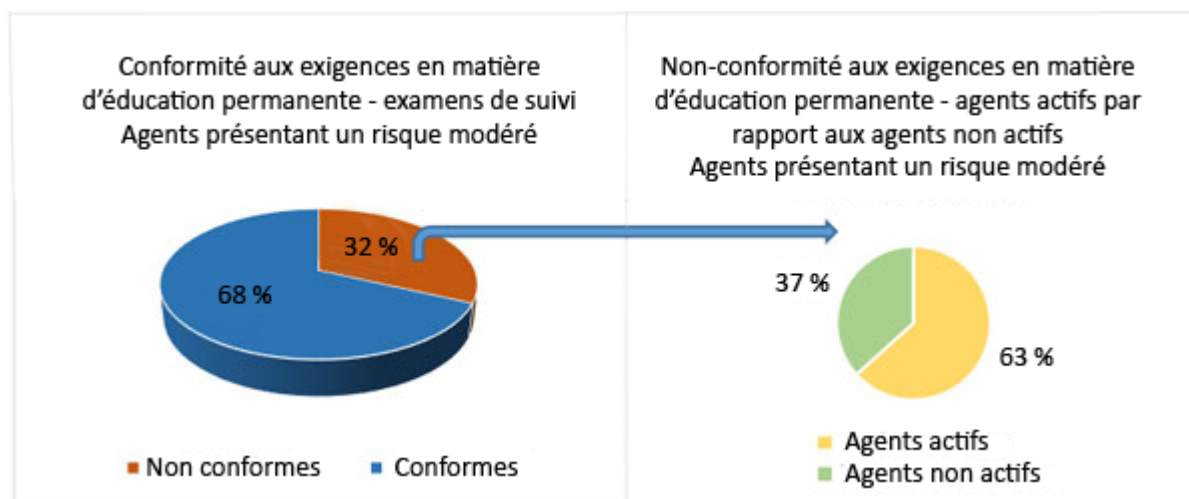



Image – Description de la Conformité aux exigences en matière d'éducation permanente (examens de suivi – agents présentant un risque modéré) 

Les agents présentant un risque modéré sélectionnés pour les examens de suivi présentaient un taux de non-conformité aux exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle de 11 %. La majorité d'entre eux (70 %) étaient des agents non actifs. Comme on peut le constater, la non-conformité aux exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle était plus répandue chez les agents non actifs présentant un risque modéré.

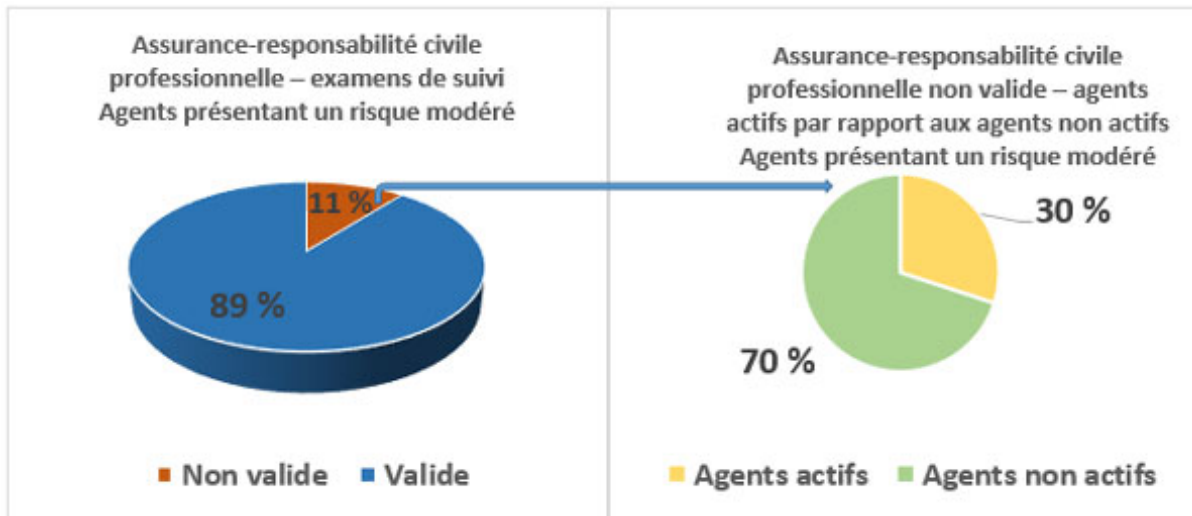



Image – Description de l'assurance-responsabilité civile professionnelle (examens de suivi – agents présentant un risque modéré) 

Mesures d'application de la loi

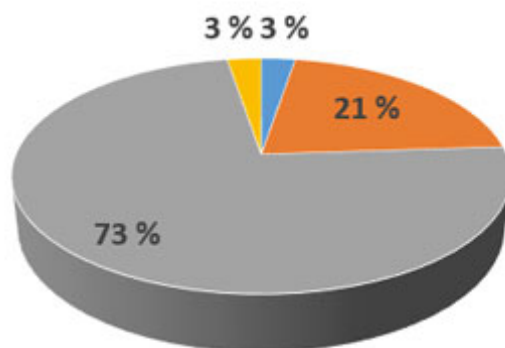
La CSFO s'engage à protéger les consommateurs, et à ce titre, elle prendra des mesures réglementaires lorsqu'il y a preuve de non-conformité à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application. Les mesures réglementaires peuvent aller d'une lettre d'avertissement à l'imposition d'une pénalité administrative pécuniaire ou à la révocation du permis, ou une combinaison de ces mesures. Les décisions réglementaires de la CSFO sont fondées sur les circonstances et les faits particuliers à chaque cas.

Parmi les 94 agents ayant fait l'objet d'un examen de suivi :

- 30 (32 %) ont été jugés comme ne se conformant pas à la *Loi sur les assurances* et à ses règlements d'application et ont été renvoyés à des agents de la discipline réglementaire pour qu'ils prennent des mesures d'application de la loi
- 12 (13 %) ont reçu une lettre d'avertissement
- 11 (12 %) ont été sélectionnés pour un examen futur sur place en fonction des paramètres établis dans le programme d'examen

La CSFO a relevé 38 infractions parmi les 30 agents non conformes.

Infractions menant à un renvoi à des agents de la discipline réglementaire – examens de suivi



- Coordonnées de l'agent titulaire d'un permis non à jour (Règlement de l'Ontario. 347/04, art. 5.1)
- Police d'assurance-responsabilité civile professionnelle non valide (Règlement de l'Ontario 347/04, art. 13)
- Omission d'avoir suivi 30 heures de formation permanente (Règlement de l'Ontario 347/04, art. 14)
- Autre raison (activité hypothécaire sans permis)

Image – Description des Infractions menant à un renvoi à des agents de la discipline réglementaire (examens de suivi) 

La CSFO a émis des lettres d'avertissement principalement pour les raisons suivantes :

- la réalisation d'un grand nombre d'heures d'éducation permanente en un ou deux jours
- la non-satisfaction de l'exigence de formation continue explicitement liée aux aspects techniques de l'assurance-vie ou aux connaissances nécessaires pour donner des conseils sur les produits ou services financiers, ou pour exercer des activités liées aux services financiers
- le fait de ne pas tenir à jour les certificats d'éducation permanente appropriés, y compris tous les renseignements requis

La CSFO a recommandé que des agents soient examinés sur place, principalement pour les raisons suivantes :

- déclarations fausses et trompeuses faites
- implication dans une activité hypothécaire sans permis
- vente de produits d'assurance à risque élevé

Conclusion et prochaines étapes

Tous les agents actifs et non actifs doivent satisfaire aux exigences de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements d'application, ainsi qu'à leurs obligations en vertu de la LPRPDE et du CANAFE.

Les résultats des examens sur place et des examens de suivi de la CSFO révèlent que la non-conformité aux exigences en matière d'éducation permanente continue d'être un problème omniprésent tant chez les agents actifs présentant un risque élevé que chez ceux présentant un risque modéré. La non-conformité aux exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle continue également d'être une préoccupation, en particulier chez les agents non actifs présentant un risque modéré.

En se fondant sur les conclusions des examens sur place de 2016-2017, la CSFO exigera que les agents présentant un risque modéré ou élevé fournissent une preuve d'assurance-responsabilité civile professionnelle valide et qu'ils aient obtenu leurs crédits d'éducation permanente à la soumission d'une demande de renouvellement de permis. L'omission de souscrire une assurance-responsabilité civile professionnelle ou d'effectuer les 30 heures obligatoires pour l'obtention de crédits d'éducation permanente peut entraîner des mesures d'application de la loi, dont une pénalité administrative pécuniaire.

Les pratiques exemplaires constituent également une partie importante du processus de vente d'assurance, aidant les consommateurs à prendre des décisions éclairées, tout en rappelant aux agents de faire preuve de diligence raisonnable par la tenue de dossiers.

Les examens d'une année à l'autre de la CSFO n'ont pas révélé une amélioration significative de la conformité aux pratiques exemplaires de l'industrie. Par conséquent, la CSFO procédera à des examens de suivi des agents qui ont présenté plusieurs problèmes liés aux pratiques exemplaires. Dans les cas où les agents ne suivent pas uniformément les pratiques exemplaires de l'industrie qui appuient la protection des consommateurs, la CSFO évaluera également si des mesures plus prohibitives devraient être envisagées.


La CSFO s'efforcera également de surveiller les agents qui n'ont pas mis en œuvre les pratiques exemplaires fondées sur l'examen de l'année précédente et de leur faire des recommandations. En cas de non-conformité continue, la CSFO peut prendre des mesures réglementaires.

De plus, la CSFO continuera d'effectuer des examens des compagnies d'assurance-vie. En vertu du Règlement de l'Ontario 347/04, les assureurs sont tenus d'établir et de maintenir un système pour s'assurer que chaque agent se conforme à la *Loi sur les assurances*, aux règlements et aux exigences de son permis. Ces examens permettent à la CSFO d'évaluer de façon proactive la supervision des agents par les compagnies d'assurance et fournissent un autre outil pour

surveiller la conformité de l'industrie du point de vue macro (assureur) et du point de vue micro (agent), tout en optimisant les ressources réglementaires.

Notes de fin de document

1. Agent indépendant : a un accord avec une ou plusieurs agences générales (AG) / agences générales associées (AGA) ou avec une compagnie d'assurance, et est en mesure de vendre les produits de plusieurs compagnies d'assurance.
2. Agent de carrière/exclusif : vend principalement les produits d'une compagnie d'assurance.
3. Agent de comptes nationaux : a un contrat avec un courtier en valeurs mobilières.
4. Tous les agents sont tenus de divulguer par écrit le nom de tous les assureurs qu'ils représentent à un assuré éventuel et à chaque assuré qui présente une demande de renouvellement ou de remplacement d'une police d'assurance-vie en vertu du paragraphe 15 (1) du Règlement de l'Ontario 347/04.
5. Tous les deux ans, tous les agents sont tenus de suivre au moins 30 heures d'éducation permanente jugées acceptables par le surintendant conformément à l'article 14 du Règlement de l'Ontario.
6. Tous les agents sont tenus de fournir à la CSFO leurs nouvelles coordonnées dans les cinq jours suivant un changement effectif conformément à l'article 5.1 du Règlement de l'Ontario 347/0.
7. Tous les agents sont tenus d'obtenir une documentation complète avant d'accepter une proposition d'assurance lorsqu'ils remplacent une assurance-vie en vertu des paragraphes 2 (1) et (2) du Règlement de l'Ontario 674.
8. Tous les agents sont tenus de souscrire une assurance-responsabilité civile professionnelle sous une forme approuvée par le surintendant conformément au paragraphe 13 (1) du Règlement de l'Ontario.

9. Ces pratiques exemplaires se trouvent sur le site Web de l'[Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes](#) .

10. Les autres catégories comprennent les agents qui détenaient un permis en raison des exigences de leur poste ou qui n'avaient pas indiqué de réponse dans le questionnaire.

11. Selon le paragraphe 6 (4) de la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, une personne ou une entité est dispensée du permis de maison de courtage ou du permis de courtier en hypothèques lorsqu'elle effectue un simple aiguillage. Toute recommandation autre qu'un simple aiguillage nécessite un permis de courtier ou d'agent en hypothèques.