

**Principaux
domaines
d'évaluation en
2020-2021**

**Secteur de
l'assurance vie et
maladie**

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario

Introduction

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) souhaite vous faire part des secteurs clés d'évaluation de la conduite du marché de l'exercice financier 2020-2021 pour le secteur de l'assurance vie et maladie. Cette initiative vise à renforcer la chaîne de distribution en Ontario.

L'ARSF a cerné deux principaux domaines du secteur de l'assurance vie et maladie sur lesquels elle concentrera ses évaluations. Les secteurs d'évaluation décrits dans le présent document soutiennent la vision de l'ARSF en matière de sécurité financière, d'équité et de choix pour les Ontariens. Cette initiative est conforme aux priorités du secteur de l'assurance vie et maladie de l'ARSF énoncées dans le [Plan d'activités annuel 2020-2023](#).

Toutes les compagnies d'assurance vie titulaires d'un permis de l'ARSF en Ontario peuvent être sujettes à un contrôle prudentiel et thématique.

Principaux domaines d'évaluation

Au cours de l'exercice 2020-2021, les principaux domaines d'évaluation de l'ARSF seront les suivants :

1. Instauration des principes de Traitement équitable des clients (TÉC) dans l'ensemble des réseaux de distribution, en collaboration avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et ses organismes de réglementation membres.
2. Examen de la relation entre les compagnies d'assurance et les Agences de gestion générales (AGG).

Contexte

L'ARSF évalue constamment les problèmes actuels et émergents ainsi que les tendances dans le secteur de l'assurance vie et maladie. C'est pourquoi elle se polarise sur deux secteurs principaux qui ont une grande incidence sur la clientèle : l'adoption des principes de TÉC par les assureurs et les modifications du système de distribution de l'assurance.

Adoption des principes de TÉC

Les organismes de réglementation du secteur de l'assurance du monde entier s'attendent de plus en plus à ce que les assureurs adoptent des principes de TÉC durant tout le cycle de vie d'un produit d'assurance.

En 2018, le CRRRA et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié conjointement la [Directive sur la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients](#) (Directive de TÉC). Cette directive est fondée sur les normes internationales et établit des attentes en matière de conduite pour les assureurs et les intermédiaires, notamment les AGG. L'ARSF collabore avec d'autres organismes de réglementation pour examiner la façon dont les assureurs appliquent les principes de TÉC dans leur organisation ainsi que durant le cycle de vie de leurs produits.

Système de distribution en évolution

Les assureurs semblent de plus en plus externaliser une variété de fonctions aux AGG. Parmi celles-ci, mentionnons l'accueil des agents, la formation ainsi que la conformité et la supervision. Selon l'Association canadienne des compagnies d'assurances de la personne (ACCAP), bien qu'il s'agisse d'une chaîne relativement nouvelle, les AGG comptent pour une vaste proportion des nouvelles primes d'assurance vie au Canada¹. Cette tendance avait également été observée dans les récentes données fournies par les assureurs dans le cadre de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales.

Pour l'instant, l'ARSF ne régularise pas les AGG. Cependant, elle évaluera leur chaîne de distribution en examinant la relation qu'elles entretiennent avec les assureurs. Cet examen aidera l'ARSF à mieux comprendre comment les assureurs, les agents et les AGG interagissent avec le public durant le processus de vente. L'un des objectifs de cet examen sera de déterminer si les intérêts du public sont bien servis.

Examen du TÉC par les compagnies d'assurance

Approche de supervision concertée

Par l'entremise du Comité de supervision concertée (CSC) du CRRRA, l'ARSF a collaboré avec d'autres organismes de réglementation pour mener des examens de TÉC auprès des compagnies d'assurance à charte fédérale. Depuis 2017, l'ARSF et d'autres organismes de

réglementation ont mené conjointement des examens en commençant par les assureurs de catégorie 1. Cette approche concertée a été reconduite pour l'exercice financier 2020-2021.

Principaux secteurs d'examen

Bien que la Directive relative au TÉC s'applique aux compagnies d'assurance et aux intermédiaires, elle stipule que la compagnie d'assurance est le porteur de risque ultime. Quelle que soit la chaîne de distribution utilisée, la compagnie d'assurance est responsable du TÉC tout au long du cycle de vie du produit d'assurance¹.

Les volets des examens du TÉC que mène l'ARSF auprès des compagnies d'assurance incluent :

- Gouvernance corporative
- Formation des agents et accords d'externalisation
- Incitatifs et rémunération
- Commercialisation du produit et publicité
- Information fournie aux clients
- Traitement des plaintes
- Traitement des réclamations et règlement des litiges

Pour en apprendre davantage sur les éléments d'examen, veuillez vous reporter à quelques [questions types](#) (non exhaustives) en lien avec les volets énumérés ci-dessus.

Résultats

Chacun des volets ci-dessus de l'examen du TÉC vise à prévenir les préjudices aux consommateurs et à favoriser ce qui suit :

- appliquer les principes de TÉC tout au long du cycle de vie du produit et de l'expérience du consommateur;
- donner le ton au personnel cadre, ce qui définit les valeurs et la culture de l'organisation;
- mettre sur pied des programmes solides en matière d'accueil, de formation et de supervision qui priorisent les besoins des consommateurs;
- fournir l'information adéquate aux consommateurs à différentes étapes du processus de vente;
- traiter les plaintes et les réclamations de manière juste et efficace.

¹ Conformément au document intitulé [ICP 19: Conduct of business section 19.0.8](#)

L'ARSF et les membres du CCRRA se sont concentrés sur l'examen des assureurs de catégorie 1 jusqu'à maintenant. Les compagnies d'assurance ont bien accueilli les recommandations et ont formulé des plans de rectification détaillés. L'ARSF comprend également que les compagnies d'assurance ont délégué certaines de leurs responsabilités de supervision aux AGG. Par conséquent, l'ARSF est en voie d'entreprendre un examen thématique de la relation qui existe entre les compagnies d'assurance et les AGG, comme indiqué ci-dessous.

Examens de la conformité de la chaîne de distribution

Approche sélective fondée sur les risques

L'ARSF adoptera une approche fondée sur les risques pour sélectionner les compagnies d'assurance qui feront l'objet d'un examen, incluant des assureurs de catégorie 1 et 2. Cela représentera une vaste proportion de la part totale du marché de l'assurance vie de l'Ontario (basée sur les primes individuelles nettes souscrites).

Principaux secteurs d'examen

L'ARSF examinera la relation entre les compagnies d'assurance et les AGG. Cela lui permettra de mieux comprendre comment les compagnies d'assurance distribuent leurs produits d'assurance vie. L'ARSF s'intéressera aussi au nombre d'AGG et aux agents d'assurance vie indépendants sous contrat, ainsi qu'à la diligence raisonnable dont font preuve les assureurs. La portée de l'examen visera plusieurs importants secteurs et activités clés de la compagnie d'assurance, incluant :

- Chaînes de distribution
- Sélection et accueil d'AGG et d'agents
- Accords et contrats entre les compagnies d'assurance et les AGG
- Supervision et surveillance des fonctions externalisées

Pour en apprendre davantage sur cet examen, y compris les secteurs d'intérêt, veuillez consulter [le Programme d'examen de la relation assureur-AGG de l'ARSF](#).

Résultats

L'ARSF mise sur cet examen pour :

- comprendre de façon plus approfondie la relation assureur-AGG;
- évaluer l'efficacité de la gouvernance et de la gestion des risques des AGG;
- identifier d'éventuelles lacunes en matière de fonctions et de responsabilités entre la compagnie d'assurance, les AGG et les agents indépendants;
- établir des attentes pour le conseil et les cadres supérieurs des compagnies d'assurance dans le but de superviser la conduite d'une AGG et de protéger les consommateurs.

**Autorité ontarienne de
réglementation des services
financiers (ARSF)**

5160, rue Yonge, 16e étage
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1-800-668 0128
Courriel : contactcentre@fsrao.ca

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario