

Généralités	
Observations	Réponse
<p>La majorité des commentateurs ont appuyé la volonté de protéger les clients qui possèdent des contrats en vigueur assortis de frais d'acquisition différés (FAD), mais plusieurs se sont dits préoccupés par la méthode proposée pour atteindre cet objectif.</p> <p>Deux agents ont avancé que les préoccupations associées aux FAD sont exagérées, que ceux-ci conviennent parfois aux consommateurs et que la rémunération découlant des FAD est importante pour soutenir financièrement les nouveaux agents qui démarrent dans le secteur et commencent à vendre des contrats d'assurance individuels à prestations variables (CIPV).</p> <p>Une autre partie prenante a insisté pour que l'ARSF applique les changements concernant les FAD de manière simple, transparente et économique.</p>	<p>L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est reconnaissante aux intervenants de leur appui à l'objectif de protéger les clients dont les CIPV comportent des FAD, ainsi que les commentaires sur les façons d'atteindre cet objectif.</p> <p>ARSF est sensible à l'observation des intervenants selon laquelle les FAD peuvent parfois convenir et admet qu'il peut exister des situations où les FAD peuvent être utilisés de manière appropriée. L'ARSF juge toutefois que l'option des frais d'acquisition différés, somme toute, entraîne plus souvent des résultats inéquitables pour les consommateurs et que, par conséquent, des protections supplémentaires sont nécessaires pour les clients dont les CIPV comportent déjà des FAD.</p>

Volume et complexité de la communication d'informations – généralités	
Observations	Réponse
<p>Plusieurs commentateurs ont discuté du volume d'informations à divulguer, certains suggérant de l'augmenter, particulièrement en ce qui a trait à la rémunération des conseillers, et d'autres préférant le réduire pour éviter de submerger et d'embrouiller les clients.</p>	<p>L'ARSF croit que les clients ont généralement besoin des informations énumérées dans la première version de la règle, issue des consultations, afin de faire un choix éclairé quant à l'option de frais d'acquisition à utiliser pour les dépôts futurs.</p>

Complexité et pertinence de la communication d'informations – retrait de l'option FAD concernant les paiements FAD préautorisés

Observations	Réponse
<p>Plusieurs commentateurs ont soulevé des préoccupations au sujet de l'obligation proposée selon laquelle les assureurs doivent communiquer des informations aux clients qui avaient prévu précédemment des paiements futurs au titre des FAD si cette option n'est plus disponible.</p> <p>En plus des commentaires d'ordre général sur le volume, la complexité et la pertinence des communications aux clients, un défenseur des consommateurs a souligné que la règle 2 proposée repose principalement sur la communication d'informations pour remédier aux éventuels préjudices aux consommateurs découlant des contrats en vigueur qui comportent des options FAD. Il a fait remarquer que les problèmes liés aux communications à cette fin comprennent les inconvénients suivants : les consommateurs pourraient ne pas être tous en mesure de faire les choix appropriés, ne pas recevoir suffisamment d'informations sur leurs options, ne pas avoir accès à des conseils d'expert, ne pas recevoir la communication d'informations, voire l'ignorer, et donc être assujettis à l'option par défaut laquelle pourrait ne pas convenir à leurs circonstances. En conséquence, la communication d'informations ne constitue pas à elle seule un recours satisfaisant pour les consommateurs.</p>	<p>Lorsque l'assureur propose à son client une nouvelle option de frais d'acquisition qui est plus avantageuse à tous égards que les FAD en cours de suppression, l'ARSF estime qu'il vaut mieux autoriser l'assureur à communiquer à son client des informations axées sur la nouvelle option personnalisée de frais d'acquisition par défaut, au lieu d'exiger qu'il lui fournisse des explications sur toutes les options disponibles. De cette façon, les clients ne sont pas déconcertés par des informations inutiles, tout en motivant les assureurs à fléchir leurs clients vers une option par défaut qui leur est plus avantageuse, réalisant ainsi l'objectif de traiter les clients équitablement.</p> <p>Par conséquent, l'ARSF propose une nouvelle approche :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les assureurs qui remplaceront l'option FAD par une nouvelle option de frais d'acquisition convenant mieux à leurs clients seront autorisés à leur communiquer moins d'informations, de manière à ne mettre l'accent que sur la nouvelle option par défaut.• Autrement, les assureurs seront dans l'obligation de fournir la communication intégrale pour laquelle ils avaient précédemment été consultés. <p>Dans les deux cas, le client sera toujours en mesure de communiquer avec son assureur pour modifier ses frais d'acquisition vis-à-vis des futurs paiements préautorisés à toute option alors proposée.</p>

<p>Un commentateur du secteur a également écrit au sujet de la communication requise pour les clients dont les dépôts préautorisés passeront des FAD à une autre option de frais d'acquisition. Il pense qu'il serait donc préférable, lorsque la nouvelle option de frais d'acquisition ne comporte pas de frais initiaux et que les frais courants soient identiques ou plus avantageux pour les consommateurs, de garder l'avis simple et concis. Il a affirmé que la communication d'informations proposée lors de la première consultation était inutilement compliquée et détaillée dans ce cas.</p> <p>D'autres commentateurs ont convenu que la communication sera complexe et que les consommateurs pourraient avoir du mal à la comprendre. Un commentateur du secteur qui représente les agents a recommandé de tout simplement supprimer les futurs dépôts FAD de tous les contrats, comme indiqué ci-dessous, plutôt que de communiquer des informations aux clients pour les aider à décider si ces dépôts pourraient leur convenir.</p>	
--	--

Fréquence de la communication d'informations	
Observations	Réponse
<p>La version produite suivant les consultations n'indiquait pas explicitement la fréquence des communications, mais simplement que le client devait en recevoir « avant » que l'assureur accepte un dépôt assorti de FAD (lorsque c'est autorisé) et « dans un délai raisonnable » avant que ce dernier applique une nouvelle option de frais d'acquisition aux paiements préautorisés, lorsque les FAD ne seront plus proposés. Un intervenant du secteur a proposé que l'obligation de fournir un avis au client avant d'accepter des FAD et d'appliquer une nouvelle option de frais d'acquisition aux paiements préautorisés soit une obligation unique ou, alors, un rappel annuel.</p>	<p>L'ARSF exhorte les assureurs à fournir des communications aussi souvent qu'il est raisonnablement nécessaire pour s'assurer que les clients ont bien compris leurs droits et leurs options pour faire le bon choix en ce qui concerne les frais d'acquisition imputés aux CIPV. L'ARSF reconnaît que la fréquence de ces communications, ainsi que le nombre et le type d'options de frais d'acquisition proposées dans le cadre des CIPV et les types de paiements (p. ex., les paiements préautorisés mensuels par rapport aux paiements ponctuels individuels), peut varier selon les circonstances. Par conséquent, elle n'impose aucune fréquence précise pour la communication d'informations.</p>

	<p>Il convient de noter que, pour les paiements préautorisés, l'ARSF s'attend que la communication d'informations ait lieu avant le premier paiement préautorisé au titre d'une nouvelle option de frais d'acquisition, à moins que l'assureur ne propose à son client une option qui lui est incontestablement plus avantageuse. Le cas échéant, elle s'attend que la communication soit faite rapidement après le premier paiement au titre de la nouvelle option.</p> <p>L'ARSF n'exige pas que l'assureur envoie la communication avant chaque paiement mensuel préautorisé.</p>
--	--

Maintien des dépôts FAD	
Observations	Réponse
<p>Un intervenant représentant les assureurs a demandé à l'ARSF de préciser si ces derniers sont autorisés à continuer de recevoir des dépôts assortis de FAD lorsqu'il n'est pas possible de supprimer cette option du contrat pour les dépôts futurs. Il a également fait remarquer que, dans ce cas, il serait utile que l'ARSF confirme le maintien des dépôts assortis de FAD.</p>	<p>L'ARSF est d'avis qu'un assureur n'agit pas de façon injuste ou trompeuse vis-à-vis des consommateurs en continuant de recevoir des dépôts assortis de FAD en vertu d'un CIPV lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'assureur a fourni à son client une communication conformément au paragraphe 12(8); • L'assureur : <ul style="list-style-type: none"> ○ N'est pas en mesure de supprimer l'option FAD du contrat en vigueur; ○ Ne peut le faire sans interdire à son client d'effectuer des dépôts en vertu d'un CIPV. <p>En vertu du pouvoir d'établir des règles relatives aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM), l'ARSF peut prescrire des mesures, des omissions et des résultats particuliers qui sont interdits en vertu de l'article 439 de la <i>Loi sur les assurances</i> et imposer des obligations qui, en cas de non-respect, constituent des APMM. L'ARSF n'a pas le</p>

	<p>pouvoir de préciser les activités qui ne constituent pas des APMM.</p> <p>Pour cette raison, l'ARSF n'a pas explicitement déclaré que les assureurs peuvent continuer à recevoir des dépôts assortis de FAD, même s'ils n'ont pas le droit de retirer du contrat l'option FAD d'un CIPV pour les dépôts futurs.</p>
--	--

Problèmes hérités des contrats en vigueur	
Observations	Réponse
<p>Un commentateur représentant les assureurs a déclaré qu'il pourrait ne pas être possible de changer l'option des frais d'acquisition pour certains contrats plus vieux sans une refonte complète des systèmes d'administration sous-jacents. Il a demandé à l'ARSF d'adopter une approche pratique à l'égard de ces cas, reconnaissant la nécessité d'administrer les contrats plus vieux de manière efficace, car ces contrats sont souvent avantageux pour leurs titulaires et comportent des caractéristiques qui ne seront plus proposées.</p>	<p>Dans certains cas, les assureurs peuvent être en mesure de respecter la règle sans retirer l'option FAD de leurs systèmes, par exemple en mettant en œuvre des contrôles visant à empêcher les dépôts assortis de FAD ou en modifiant les formulaires de dépôt pour supprimer cette option.</p> <p>Toutefois, l'ARSF est consciente que, dans certaines situations, un assureur est capable sur le plan juridique de se conformer à la règle 2, mais que le coût d'une telle conformité, qui peut se répercuter sur les clients sous forme d'une augmentation du ratio des frais de gestion, serait disproportionnellement élevé par rapport aux avantages que les clients tireraient des changements.</p> <p>De plus, l'ARSF a confirmé que, dans certaines situations où un assureur est capable de se conformer à la règle 2 en interdisant à ses clients d'effectuer d'autres dépôts à leurs CIPV, mais qu'une telle mesure désavantagerait les clients, du fait que les CIPV offrent des avantages qui ne seront plus possibles à un prix similaire en vertu des nouveaux CIPV sur le marché actuel.</p>

	<p>L'ARSF recommande aux assureurs de communiquer avec l'organisme de réglementation s'ils croient que le seul moyen pratique de se conformer à la règle 2 serait de traiter les clients de façon injuste. Elle est disposée à discuter des options dans ces cas pour s'assurer que les clients sont traités équitablement.</p>
--	---

Suppression de tous les nouveaux dépôts assortis de FAD au titre des CIPV en vigueur	
Observations	Réponse
<p>Un commentateur a recommandé qu'au lieu d'autoriser le maintien des dépôts assortis de FAD lorsque les assureurs n'ont pas le droit de supprimer unilatéralement cette option en vertu des contrats, l'ARSF doive interdire tous les dépôts futurs assortis de FAD, notamment pour les contrats en vigueur. Il a proposé que si le contrat en question ne donne pas à l'assureur le droit de supprimer unilatéralement les FAD pour les dépôts futurs, lesdits dépôts puissent être faits en vertu d'un nouveau contrat.</p>	<p>Comme indiqué dans l'avis de règle publié le 25 novembre 2022, l'ARSF avait envisagé d'interdire les nouveaux dépôts assortis de FAD au titre de tous les CIPV, puis avait décidé de ne pas le faire, car une telle mesure constituerait une sérieuse ingérence dans les CIPV en vigueur et pourrait entraîner un préjudice inattendu pour le client. De plus, cette approche ne s'harmoniserait pas avec celles adoptées par d'autres administrations canadiennes.</p> <p>L'interdiction de tous les dépôts assortis de FAD supprimerait un droit contractuel dont profitent certains clients et que d'autres ont intentionnellement recherché et obtenu, ce qui pose un problème particulier pour les anciens CIPV offrant des garanties qui ne sont plus disponibles dans les nouveaux CIPV ou qui ne sont pas proposés au même prix.</p> <p>L'ARSF confirme qu'elle ne propose pas de règle qui empêcherait tous les clients d'effectuer des dépôts au titre des contrats en vigueur et d'obtenir les avantages qui y sont liés.</p>

Rétroactivité	
Observations	Réponse
<p>Un commentateur représentant les assureurs a noté que certains assureurs avaient déjà informé leurs clients des changements attendus aux FAD et souligné qu'il était important que les nouvelles exigences ne soient pas rétroactives. Il a indiqué que les nouvelles exigences ne devraient pas s'appliquer aux avis fournis avant la publication de la règle définitive.</p>	<p>L'ARSF confirme que la règle 2 ne s'appliquera qu'aux opérations effectuées après l'entrée en vigueur de la nouvelle règle.</p> <p>Il est toutefois important d'être clair sur le fait que la règle 2 s'appliquera à toutes les transactions qui auront lieu après son entrée en vigueur, même si un assureur a remis des informations aux consommateurs sur ces transactions avant l'achèvement de la modification.</p>

Clarté de la règle	
Observations	Réponse
<p>Certains commentateurs se sont dits préoccupés par le libellé de la règle proposée, estimant qu'il était difficile pour le secteur et le public de la comprendre. L'un d'eux a demandé à l'ARSF de vérifier si les assureurs sont autorisés à continuer d'accepter les dépôts assortis de FAD pour les CIPV en vigueur lorsqu'aucune autre option n'est possible, et de préciser que les exigences ne devraient pas s'appliquer aux avis envoyés avant la publication de la règle.</p>	<p>L'ARSF reconnaît qu'il est difficile de rédiger des obligations positives au moyen d'interdictions en vertu de son pouvoir de réglementation des APMM.</p> <p>L'ARSF confirme que l'intention sous-tendant la règle proposée est d'autoriser les assureurs à continuer d'accepter les dépôts assortis de FAD au titre des CIPV en vigueur lorsqu'aucune autre option n'est possible, si les assureurs respectent les obligations de communication d'informations en vertu de la règle.</p>

Date d'entrée en vigueur et calendrier de mise en œuvre

Observations	Réponse
<p>Un commentateur a indiqué que, même si les assureurs s’efforcent d’adapter leurs produits sans attendre le 1^{er} juin 2023, le délai est vraiment court d’un point de vue opérationnel, et un délai de 18 à 24 mois devrait normalement être accordé entre la publication d’une règle définitive et sa mise en application dans le secteur d’activité.</p> <p>Un autre intervenant a recommandé d’appliquer la règle 2 dès que possible.</p>	<p>En février 2022, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d’assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont annoncé que les organismes de réglementation de l’ensemble du Canada s’attacheraient à interdire les FAD dans les contrats de fonds distincts pour le 1^{er} juin 2023. Toutefois, l’ARSF reconnaît que les détails de la règle 2 ne figurent pas dans cette annonce.</p> <p>L’ARSF est consciente que les mesures que doivent prendre les assureurs pour se conformer aux obligations en matière de FAD en Ontario dépendent du libellé définitif de la règle de l’ARSF. Elle en tiendra compte au moment de mettre en œuvre ses activités de surveillance.</p>

Harmonisation	
Observations	Réponse
<p>Certains commentateurs ont souligné l’importance d’une approche harmonisée à l’égard des FAD. L’un a insisté sur l’harmonisation des exigences en matière d’assurance à l’échelle nationale. D’autres étaient favorables à l’harmonisation par rapport aux exigences en matière de fonds communs de placement.</p>	<p>L’ARSF reconnaît que l’harmonisation nationale est importante et que les assureurs doivent être en mesure de respecter leurs obligations dans toutes les provinces et tous les territoires. Toutefois, compte tenu de la nature à long terme des contrats en cause, l’ARSF a estimé qu’il fallait donner la priorité à la prise des mesures décrites dans la règle 2 afin de protéger les clients dont les CIPV en vigueur permettent de futurs dépôts assortis de FAD.</p> <p>Si les assureurs qui cherchent à trouver une solution de portée nationale craignent que le respect de la règle 2 les empêche de se conformer aux lois des autres provinces, l’ARSF sera heureuse de participer à des discussions avec</p>

	d'autres provinces pour encourager l'harmonisation nationale.
--	---

Autres rémunérations à l'acquisition	
Observations	Réponse
<p>Quelques commentateurs ont discuté de la rémunération à l'acquisition en général, hors FAD. Deux commentateurs ont exhorté l'ARSF, dans le cadre de sa collaboration avec le CCRRA et les OCRA, à envisager d'interdire toute rémunération à l'acquisition, notamment celle en vertu de l'option de rétrofacturation des frais d'acquisition aux conseillers.</p> <p>Un défenseur des consommateurs a recommandé que l'ARSF publie des lignes directrices supplémentaires sur les autres options autorisées et veille à ce que les assureurs n'offrent pas l'option des frais de rétrofacturation en remplacement des frais d'acquisition différés.</p> <p>En revanche, deux agents se sont dits préoccupés par les récentes critiques exprimées par les organismes de réglementation et les organismes de défense des consommateurs à l'égard des frais prélevés à l'acquisition et laissé entendre que la suppression de la rémunération à l'acquisition pourrait avoir des conséquences imprévues, notamment l'accès à des conseils pour les Canadiens.</p>	<p>Jusqu'à ce que le CCRRA et les OCRA publient des lignes directrices concernant leurs consultations, l'ARSF note ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque les assureurs et les clients ont conclu des contrats (c.-à-d. CIPV) qui sont assortis de l'option de frais de rétrofacturation, cette option est possible pour les dépôts futurs • L'option des frais de rétrofacturation crée toutefois des conflits entre les intérêts des clients et ceux des agents qui les servent. • Elle pourrait motiver les agents à recommander aux clients de conserver des placements dans des fonds distincts qui ne correspondent plus à leurs intérêts. • Ce problème ne se pose pas lorsqu'un client a choisi l'option FAD (bien que celle-ci implique d'autres conflits qui ne s'appliquent pas à l'option des frais de rétrofacturation) • Par conséquent, l'option des frais de rétrofacturation n'est pas plus avantageuse pour le client que l'option FAD. <p>Pour ces raisons, l'ARSF a décidé que les assureurs ne seront pas en mesure d'utiliser la communication ciblée (moins détaillée) s'ils remplacent l'option FAD par l'option des frais de rétrofacturation pour les futurs paiements préautorisés.</p>

Divers	
Observations	Réponse
Un intervenant a encouragé l'ARSF à surveiller les pratiques du secteur avant l'entrée en vigueur des modifications, afin d'éviter une ruée pour vendre des CIPV assortis de FAD avant la date d'application de la règle.	L'ARSF continuera de surveiller l'utilisation des options de frais de souscription dans le secteur. Elle s'attend à ce que les assureurs et les agents vendent aux consommateurs des produits qui conviennent à leurs besoins.