

# Ligne directrice

 Interprétation Approche Information Décision

**Date d'entrée en vigueur :** À déterminer

**Identifiant :** N° PC0044INT

## Principes de conduite proposés pour les intermédiaires en assurance

### Objectif

La présente ligne directrice présente :

- l'interprétation par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) de la manière dont les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires (« Principes de conduite ») des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA)<sup>1</sup> ([Annexe A](#)) correspondent aux articles applicables de la *Loi sur les assurances*<sup>2</sup> (« Loi ») de l'Ontario, ses règlements et les règles de l'ARSF, ainsi qu'à la *Loi de 2016 sur*

---

<sup>1</sup> L'ARSF est membre des OCRA et a participé activement à l'élaboration et à l'achèvement des Principes de conduite

<sup>2</sup> *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8

*l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (« Loi sur les ARSF »)<sup>3</sup>, et de la manière dont l’omission de respecter les Principes de conduite peut entraîner une violation de la loi et donner lieu à des mesures de surveillance et d’application de la loi.

- Approche de l’incorporation des Principes de conduite au cadre de supervision de l’ARSF.

## Justification et contexte

Les Principes de conduite reflètent les normes de conduite minimales communes à tous les intermédiaires en assurance au Canada. Ils définissent les attentes en matière de comportement et de conduite professionnels pour le traitement équitable des clients<sup>4</sup>, telles qu’elles ont été convenues par les membres des OCRA à travers le Canada. Un certain nombre de principes individuels reflètent des exigences pour le secteur de l’assurance qui sont déjà contenues dans la loi ou les règlements, ou qui sont des pratiques acceptées dans le secteur. La présente ligne directrice expose la compréhension qu’a l’ARSF des principes qui favorisent le traitement équitable des clients, tout au long du cycle de vie des contrats d’assurance, par les personnes qui exercent des activités dans le secteur de l’assurance en Ontario.

Les Principes de conduite :

- servent de complément aux dispositions relatives aux intermédiaires de la [Directive – Conduite des activités d’assurance et traitement équitable des clients](#) (« Directive sur le TEC »), adoptée par l’ARSF<sup>5</sup>, et s’y appuient.
- s’harmonisent avec les Principes de base de l’assurance (Insurance Core Principles, « ICP ») 18 et 19 de l’Association internationale des contrôleurs d’assurance (« IAIS »). Ces ICP fixent des normes selon lesquelles les assureurs et les intermédiaires partagent

---

<sup>3</sup> *Loi de 2016 sur l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, L.O. 2016, chap. 37, annexe 8

<sup>4</sup> Le terme « clients » comprend également les « consommateurs », car les Principes de conduite des OCRA font référence aux « consommateurs ». Le terme « clients » s’applique à tous les domaines d’activité, y compris les domaines personnels et commerciaux.

<sup>5</sup> En janvier 2021, l’ARSF a publié la [Ligne directrice en matière d’approche](#), qui a confirmé l’approche de l’ARSF concernant l’utilisation de la Directive sur le TEC du Conseil canadien des responsables de la réglementation d’assurance (CCRRA) et des OCRA.

la responsabilité de la bonne conduite et du renforcement de la confiance du public dans le secteur.<sup>6</sup> En tant que membre de l'IAIS, l'ARSF s'engage à mettre en œuvre ces normes.

## **Pour les intermédiaires en assurance, les assureurs et les participants du secteur**

Les Principes de conduite fournissent un langage simple et clair sur la façon de mener les activités d'assurance d'une manière qui favorise le traitement équitable des clients.

### **Pour les clients**

Les Principes de conduite peuvent être utiles aux clients, car ils décrivent ce que l'ARSF et d'autres organismes canadiens de réglementation de l'assurance considèrent comme les comportements les plus importants auxquels les clients doivent s'attendre lorsqu'ils font affaire à des intermédiaires en assurance. Ils ont un outil de référence et d'éducation pour la conduite appropriée de la part des intermédiaires en assurance. En tant que pratique exemplaire, les intermédiaires devraient partager et expliquer les principes de conduite aux clients.

### **Mandat de l'ARSF**

En surveillant et en réglementant le secteur de l'assurance, l'ARSF administre et applique la Loi, ses règlements, les règles de l'ARSF et la Loi sur l'ARSF, de manière à réaliser le mandat législatif de l'ARSF<sup>7</sup>, à savoir :

- réglementer le secteur de l'assurance et le superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans le secteur de l'assurance;
- coopérer et collaborer avec les autres organismes de réglementation, le cas échéant;
- promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par le secteur de l'assurance;

---

<sup>6</sup> Les sections les plus pertinentes des ICP 18 Intermediaries et ICP 19 Conduct of Business de l'IAIS, publiés en novembre 2019, sont 19.0.8, 19.0.9 et 19.0.10.

<sup>7</sup> Article 3 de la Loi sur l'ARSF

- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part du secteur de l'assurance;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- protéger les droits et les intérêts des consommateurs.

Les règlements et les règles suivants sont les plus pertinents pour la présente ligne directrice :

- Règlement de l'Ontario (« Règl. de l'Ont. ») 347/04 – *Agents*
- Règlement 674 – *Replacement of Life Insurance Contracts*
- *Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers*<sup>8</sup> (« APMM »)

On rappelle aux titulaires de permis de **Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario** (« RIBO ») leur obligation de se conformer à la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*<sup>9</sup> (« Loi sur les CAI ») et à ses règlements, y compris le code de conduite énoncé dans le Règlement 991<sup>10</sup> pris en application de la Loi sur les CAI.

Les titulaires de permis du RIBO ont également l'obligation de respecter la Loi sur les assurances et ses règlements, ainsi que les règles de l'ARSF, en ce qui concerne leur interaction avec les assureurs en qualité de fournisseurs de services financiers.

Le RIBO a publié une [ligne directrice](#) concernant les Principes de conduite. Les titulaires de permis du RIBO devraient passer en revue la ligne directrice du RIBO pour obtenir une orientation précise.

## Portée

Le présent document s'applique aux entités et intermédiaires du secteur de l'assurance IARD et de l'assurance-vie et maladie **titulaires d'un permis** de l'ARSF, ainsi qu'aux **intermédiaires**

---

<sup>8</sup> La Règle relative aux APMM a remplacé le Règl. de l'Ont. 7/00 *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* le 1<sup>er</sup> avril 2022.

<sup>9</sup> *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*, L.R.O. 1990, chap. R.19

<sup>10</sup> Règlement 991 : General en vertu de la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*, article 14

**non titulaires d'un permis** de l'ARSF qui jouent un rôle dans la distribution ou la gestion des produits d'assurance, sauf indication contraire.

« Assureurs »

- les assureurs, y compris lorsqu'ils distribuent directement des produits et services d'assurance ou gèrent directement les relations avec la clientèle

« Intermédiaires »

- tous les agents d'assurance (vie, générale, accident et maladie)
- tous les agents d'assurance de personnes morales ou de sociétés en nom collectif d'assurance (vie, générale, accident et maladie), y compris les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé (« SGAVAS »)
- experts d'assurances
- personnes morales ou sociétés en nom collectif de services d'expert d'assurances
- courtiers et maisons de courtage d'assurances<sup>11</sup>
- personnes dispensées des exigences de permis ou d'inscription pour la vente d'assurance (par exemple, les employés de banques, de caisses populaires et d'agences de voyages qui vendent de l'assurance associée à un produit)

« participants du secteur »

- les entités commerciales qui fournissent des services aux assureurs ou aux intermédiaires liés à la chaîne de distribution et d'approvisionnement des produits et services d'assurance, par exemple :
  - sociétés de gestion de l'assurance IARD
  - administrateurs tiers

---

<sup>11</sup> Les courtiers et les maisons de courtage d'assurances sont également assujettis à la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits* et à ses règlements, qui ont préséance sur la présente ligne directrice.

# Interprétation et approche



Les Principes de conduite renforcent le traitement équitable des clients tout au long du cycle de vie du produit d'assurance en tant que composante essentielle de la culture des intermédiaires et des entreprises d'assurance.

Tous les intermédiaires en assurance et les assureurs doivent mener leurs activités en suivant les Principes de conduite qui sont pertinents pour leur rôle dans le secteur. Les attentes en matière de comportement peuvent différer selon la nature de la relation avec le client, le type d'assurance fournie et la méthode de distribution.

Les assureurs sont responsables des actions des représentants et des intermédiaires auxquels ils délèguent des responsabilités ou qui distribuent des produits avec l'autorisation de l'assureur, et ils doivent assurer un traitement équitable des clients lorsqu'ils distribuent directement des assurances<sup>12</sup>.

En tant qu'organisme de réglementation responsable de la promotion de normes élevées de conduite des affaires<sup>13</sup>, l'ARSF a l'obligation de s'assurer que les assureurs et les intermédiaires traitent les clients de manière équitable. La Loi interdit les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers, définis dans la Règle relative aux APMM<sup>14</sup>. Le règlement sur les agents et le règlement sur le remplacement des contrats d'assurance-vie définissent d'autres obligations en matière de conduite pour les agents d'assurance-vie (y compris les agents qui sont des personnes morales)<sup>15</sup>. Les Principes de conduite présentent d'autres principes qui, selon l'ARSF, les agents et les intermédiaires devraient respecter.

---

<sup>12</sup> Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, article 12

<sup>13</sup> Loi sur l'ARSF, alinéas 3 (2) a) et 6 (2) b)

<sup>14</sup> Règle relative aux APMM pris en application de la Loi, paragraphes 3 (1) à 3 (3), 4, 5 (1), 5 (2) iii), 6, 7 (1) i-iii,v), 7 (3), 7 (4), 8, 9 (1), 9 (2) ii), 10 (1), 10 (2). La Règle relative aux APMM a remplacé le Règl. de l'Ont. 7/00 Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers le 1<sup>er</sup> avril 2022.

<sup>15</sup> Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, articles sections 14, 15, 16, 17; Règlement 674 pris en application de la Loi, alinéas 2.(2)(2).(ii), 2.(2)(3)

À l'avenir, l'ARSF a l'intention d'évaluer la possibilité d'intégrer les Principes de conduite à la Règle relative aux APMM.

Les participants du secteur devraient connaître les Principes de conduite et mener leurs activités d'assurance d'une manière qui favorise un traitement équitable des clients.

## Processus et pratiques du secteur

Voici les processus et pratiques du secteur pour la mise en œuvre des Principes de conduite.

Processus/pratique	La mise en oeuvre
<b>Communication et explication des Principes de conduite</b>	Il est prévu que les intermédiaires et les assureurs qui distribuent directement des assurances communiquent et expliquent les Principes de conduite aux clients.
<b>Évaluation par rapport aux Principes de conduite, et réflexion dans les documents commerciaux</b>	Les intermédiaires, les assureurs et les participants du secteur doivent s'évaluer par rapport aux Principes de conduite et veiller à ce que ceux-ci soient reflétés dans les politiques et procédures, les codes de conduite, les matériels d'éducation ou de formation et les autres documents commerciaux pertinents, le cas échéant.
<b>Incorporation des Principes de conduite aux obligations de surveillance</b>	Les intermédiaires et les assureurs ayant des obligations contractuelles ou réglementaires de surveillance des intermédiaires doivent s'assurer que leurs intermédiaires connaissent les Principes de conduite et que ceux-ci sont reflétés dans le matériel d'éducation ou de formation.

**Interprétation par l'ARSF de l'incorporation des Principes de conduite dans les systèmes de vérification de la conformité et de l'aptitude des assureurs**

Il est prévu que les assureurs utilisent les Principes de conduite comme un outil pour vérifier l'aptitude de chaque agent. Les assureurs doivent se conformer au Règl. de l'Ont. 347/04<sup>16</sup> qui exige que l'assureur maintienne un système de conformité raisonnablement conçu pour s'assurer que chaque agent agissant en son nom se conforme à la Loi, aux règlements et aux exigences de son permis. Ce système doit permettre un examen sélectif des agents en fonction de leur aptitude à exercer les activités d'agent. L'assureur est tenu de signaler à l'ARSF s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un agent qui agit en son nom n'est pas apte à exercer ses activités en tant qu'agent.

L'interprétation de l'ARSF de l'obligation des assureurs de maintenir un système de conformité en vertu du paragraphe 12 (1) du Règl. de l'Ont. 347/04 est que l'assureur est entièrement responsable du système de conformité, même s'il en impartit certains aspects. Cela signifie que le système de conformité doit être raisonnablement conçu pour veiller à ce que les fonctions de conformité imparties soient réalisées de la manière prévue par l'assureur et l'ARSF. Comme indiqué ci-dessous sous la rubrique « [Processus et pratiques réglementaires de l'ARSF](#) » – Processus d'aptitude à la délivrance de permis, l'ARSF considère que la conformité de l'agent aux Principes de conduite est pertinente pour déterminer si la personne est apte à détenir un permis pour agir en tant qu'agent en vertu du paragraphe 392.4 (1) de la Loi. Cela signifie que le programme de conformité de l'assureur doit être raisonnablement conçu pour veiller à ce que ses agents agissent généralement en conformité avec les Principes de conduite.

---

<sup>16</sup> Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, articles 3 et 12



**Incorporation des Principes de conduite au processus d'examen des plaintes**

Il est prévu que, dans le cadre du processus global d'examen des plaintes des clients, les assureurs et les intermédiaires évaluent la conduite de leur personnel et des intermédiaires concernés par rapport aux Principes de conduite.

Comme les Principes de conduite sont harmonisés avec la Directive sur le TEC, qui a été et continue d'être mise en œuvre par le secteur, l'adoption des Principes de conduite ne devrait pas créer de fardeau supplémentaire. Étant donné que les Principes de conduite sont fondés sur des principes, le secteur dispose d'une certaine latitude pour déterminer la meilleure façon d'atteindre les résultats escomptés de la présente ligne directrice et de démontrer raisonnablement l'application de celle-ci et des Principes de conduite, en fonction de la nature, de la taille et de la complexité de leurs opérations et activités commerciales.

## Processus et pratiques réglementaires de l'ARSF

**Cette section décrit la manière dont l'ARSF assurera l'adhésion aux principes de conduite en les intégrant aux processus réglementaires de l'ARSF : pertinence du permis, surveillance et traitement des plaintes.**

L'ARSF applique les principes suivants dans la démarche générale qu'elle adopte pour réaliser son mandat législatif :

- Approche proactive, fondée sur les risques – L'ARSF concentre sa surveillance sur les titulaires de permis à haut risque et leurs activités.
- Approche réactive fondée sur la non-conformité – L'ARSF agit en réponse aux plaintes et aux signalements des assureurs.
- Approche proportionnée de la discipline – L'ARSF utilise une gamme d'outils de conformité et d'exécution pour influencer le comportement du marché. Les outils utilisés dépendent de la nature et de l'étendue des risques pour les clients, des mesures d'atténuation prises par les titulaires de permis et des conclusions de la surveillance à l'encontre de ces derniers.

Le non-respect des Principes de conduite peut entraîner une conduite qui mène l'ARSF à exiger des mesures correctives de la part du secteur, ou l'ARSF peut prendre des mesures d'exécution conformément à la loi, aux règlements, aux règles de l'ARSF ou à la Loi sur l'ARSF, comme décrit dans le tableau ci-dessous.

[L'annexe \(B\)](#) fournit une liste non exhaustive des comportements observés par l'ARSF qui seraient considérés comme des manquements aux Principes de conduite.

## Incorporation des Principes de conduite au cadre de supervision de l'ARSF

Processus		Mesures prises par l'ARSF
<p><b>Processus de pertinence du permis</b></p>	<p><b>Pour tous les agents, y compris chaque agent qui agit au nom d'un agent qui est une personne morale ou une société en nom collectif :</b></p> <p>Il est demandé à tous les demandeurs de permis et de renouvellement de permis de reconnaître qu'ils connaissent et comprennent les Principes de conduite.</p>	<p>L'ARSF peut considérer l'adhésion aux Principes de conduite, lorsqu'ils s'harmonisent sur les exigences de la Loi<sup>17</sup>, des règlements<sup>18</sup> ou des règles de l'ARSF<sup>19</sup>, comme un facteur dans son évaluation de l'aptitude d'une personne ou d'une entité à obtenir un permis<sup>20</sup>. L'ARSF a le pouvoir de refuser une demande, d'imposer des conditions ou de révoquer ou suspendre un permis sur la base de la pertinence<sup>21</sup>.</p>

<sup>17</sup> La Loi, paragraphes 392.2 (1) et (3), 392.5 (1)

<sup>18</sup> Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, articles 14, 15, 16, 17; Règl. de l'Ont. 674 pris en application de la Loi, alinéas 2.(2)(2.)(ii), 2.(2)(3)

<sup>19</sup> Règle relative aux APMM pris en application de la Loi, paragraphes 3 (1) à 3 (3), 4, 5 (1), 5 (2) iii), 6, 7 (1) i-iii,v), 7 (3), 7 (4), 8, 9 (1), 9 (2) ii), 10 (1), 10 (2). La Règle relative aux APMM a remplacé le Règl. de l'Ont. 7/00 *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* le 1<sup>er</sup> avril 2022.

<sup>20</sup> La Loi, paragraphe 392.4 (1); Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, article 4, en particulier l'alinéa 4 (1) i)

<sup>21</sup> La Loi, paragraphes 392.4 (4), 392.5 (1), 407, 441.2, 441.3, 441.4, 447 (2); Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, article 8; Règl. de l'Ont. 408/12

En vertu du paragraphe 392.4 (1) de la Loi, l'ARSF délivre des permis aux demandeurs qui satisfont aux exigences légales en matière de permis, y compris l'aptitude du demandeur à obtenir un permis. L'ARSF peut considérer l'adhésion aux Principes de conduite comme un facteur dans son évaluation de l'aptitude d'une personne à obtenir un permis ou un renouvellement de permis en tant qu'agent.

**Processus de surveillance**

Les plans de surveillance de l'ARSF ont intégré ou intégreront l'adhésion du secteur aux Principes de conduite.

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'approches de **surveillance** basée sur le risque que l'ARSF adoptera pour évaluer activement l'adhésion aux Principes de conduite dans le secteur de l'assurance-vie et maladie. Dans le cadre de ses examens, l'ARSF évaluera les politiques, les procédures et les mécanismes internes des membres du secteur pour s'assurer que ces derniers se conduisent conformément aux Principes de conduite.

À la suite de la surveillance prudentielle, d'une plainte ou d'une enquête, l'ARSF recensera les cas de non-respect de tous les aspects des Principes de conduite et elle :

- fera référence aux Principes de conduite dans les conclusions de sa surveillance prudentielle;
- pourrait exiger des mesures correctives;
- pourrait prendre des mesures d'exécution pour remédier aux violations des Principes de conduite qui s'harmonisent avec la Loi, les règlements ou les règles de l'ARSF.



- Examens ciblés – L'ARSF se concentrera sur les examens des Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie (Formulaire pour la déclaration) identifiés par le secteur, sur les rapports des assureurs concernant la conduite générale des agents, et sur les examens des plaintes identifiées par les consommateurs, et pourra effectuer des évaluations ad hoc dans le cadre de ces examens.
- Examens virtuels / sur place complets – Lors de l'examen des transactions effectuées par les intermédiaires, l'ARSF évalue les documents et les preuves des pratiques utilisées pour effectuer les transactions.
- Examens thématiques – L'ARSF peut également effectuer des examens de titulaires de permis afin

Lorsque l'ARSF reçoit des renseignements crédibles sur une éventuelle non-conformité aux Principes de conduite, elle enquête et recense les cas de non-conformité à tous les aspects des Principes de conduite.

Parmi les mesures correctives et d'exécution éventuelles, on peut citer<sup>22</sup> :

- les plans de redressement
- une réparation aux consommateurs lésés
- des lettres d'avertissement
- l'imposition de conditions au permis
- la suspension du permis
- la révocation du permis
- l'imposition de pénalités administratives
- des poursuites devant les tribunaux

---

<sup>22</sup> La Loi, paragraphes 392.4 (4), 392.5 (1), 407, 441.2, 441.3, 441.4, 447 (2); Règl. de l'Ont. 347/04 pris en application de la Loi, article 8; Règl. de l'Ont. 408/12

d'évaluer les tendances générales de la mise en œuvre ou de l'adhésion du secteur aux Principes de conduite.

À l'avenir, l'ARSF pourrait étendre cette approche de la surveillance basée sur le risque pour évaluer le secteur de l'assurance IARD.

**Procédure de traitement des plaintes**

L'ARSF prévoit que les intermédiaires et les assureurs seront les premiers points de contact, le cas échéant, pour les préoccupations des clients.

Lorsque l'ARSF examine une plainte non résolue relative à la conduite réglementaire d'un intermédiaire, elle évalue cette conduite par rapport aux Principes de conduite.

Lorsque l'ARSF examine des plaintes, elle peut également examiner les politiques et les procédures de traitement des plaintes d'un assureur afin de s'assurer que celui-ci dispose d'un système raisonnable de conformité qui s'harmonise avec les normes de conduite, y compris la Directive

sur le TEC et les Principes. Par exemple :

- il est facile pour le public de déposer des plaintes et de les faire résoudre
- les plaintes sont traitées de manière rapide et équitable (principe 7)
- les intermédiaires et les assureurs informent les clients des services d'ombudsman à leur disposition

Les données et l'analyse de l'ARSF sur la façon dont les intermédiaires et les assureurs respectent les Principes de conduite, sur la base des plaintes<sup>23</sup>, des signalements des assureurs sur la non-conformité des agents, des enquêtes et des données sur les résultats de la surveillance, aident l'ARSF :

- à évaluer le risque des titulaires de permis;
- à reconnaître des risques (p. ex., défaillances dans les processus qui entraînent des préjudices pour les clients, schémas répétitifs de mauvaise conduite);
- à valider les tendances environnementales;
- à prendre des décisions fondées sur des preuves pour les prochaines étapes du processus de surveillance.

---

<sup>23</sup> Ce qui peut inclure un examen des politiques et des procédures de traitement des plaintes et des résultats et des statistiques de résolution des plaintes.

## Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice est entrée en vigueur le [à déterminer] et sera révisée au plus tard le [à déterminer].

## À propos de la présente ligne directrice

Le présent document est conforme au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

La ligne directrice en matière d'interprétation établit la vision de l'ARSF concernant les exigences en conformité avec son mandat législatif (lois, règlements et règles de l'ARSF) afin qu'un cas de non-conformité puisse mener à une mesure d'exécution ou de surveillance.

Le guide d'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF pour l'action de surveillance et l'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. Le guide d'approche peut faire référence à des obligations de conformité, mais ne crée pas en soi une obligation de conformité.

## Annexe

### **Annexe A : Principes de conduite à l'intention des intermédiaires des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA)**

#### **Préambule**

Les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires (les « Principes »), formulés par les OCRA, traduisent les normes réglementaires minimales communes s'appliquant aux intermédiaires en assurance au Canada. Ces Principes définissent les attentes relatives au comportement et à la conduite professionnels permettant d'assurer la mise en œuvre du traitement équitable des consommateurs.

Les intermédiaires en assurance sont censés mener leurs activités dans le respect des Principes qui s'appliquent à eux tout en se conformant à tous les règlements, lois, règles ou codes de réglementation applicables dans le territoire où ils exercent. Lorsqu'il existe des exigences, des règles ou des normes plus strictes ou plus précises que les Principes, celles-ci l'emportent sur les Principes.

Les Principes visent à servir de complément aux dispositions relatives aux intermédiaires de la Directive – Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients, publiée par les OCRA et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), et s'y appuient. Ces Principes s'harmonisent également avec les Principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles, ICP) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.<sup>24</sup>

Les Principes font du traitement équitable des consommateurs un élément fondamental de la culture d'entreprise des intermédiaires et le renforcent. Cela suppose l'honnêteté et la transparence dans la conduite des activités. Les attentes relatives à la conduite des activités d'assurance peuvent différer selon la nature du lien (direct ou indirect) avec le consommateur, le type de produit d'assurance proposé et le mode de distribution. Les intermédiaires qui ont des

---

<sup>24</sup> Association internationale des contrôleurs d'assurance. Principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles), ICP 18 et ICP 19, mis à jour en novembre 2019.

<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/icp-on-line-tool>



responsabilités de supervision doivent veiller à ce que leurs employés et leurs représentants respectent des normes de déontologie et d'intégrité élevées.<sup>25</sup>

**Définition d'intermédiaire** : On donne au terme « intermédiaire » un sens large qui peut varier selon les définitions applicables dans les différentes juridictions au Canada. Ce terme désigne les experts, les agents à titre individuel, les courtiers et les représentants, ainsi que les entreprises qui proposent des produits et services d'assurance, notamment les sociétés de gestion d'assurance et les tiers administrateurs. Il s'applique également à tous les modes de distribution, y compris l'Internet.<sup>26</sup>

**Définition de consommateur** : Le terme « consommateur » désigne tout titulaire de police (et, selon le cas, tout titulaire de certificat) actuel ou potentiel avec lequel un assureur ou un intermédiaire interagit, y compris, s'il y a lieu, les autres bénéficiaires et demandeurs d'indemnités ayant un intérêt légitime dans la police. Ce terme peut également faire référence à tous les clients réels et des produits d'assurance.

Les Principes définissent les attentes relatives au comportement et à la conduite professionnelle pour assurer la mise en œuvre du traitement équitable des consommateurs :

- 1. Conformité / Résultats** : L'intermédiaire doit se conformer à tous les règlements, lois, règles et codes réglementaires applicables auxquels il est assujéti.
- 2. Intérêts du consommateur** : L'intermédiaire doit faire passer l'intérêt du consommateur avant le sien. Cela comprend ses activités d'élaboration, de marketing et de distribution de produits et la prestation des services qui s'y rattachent.
- 3. Conflits d'intérêts** : L'intermédiaire doit identifier, divulguer et gérer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à une transaction ou à une recommandation. Il doit éviter de conclure

---

<sup>25</sup> L'assureur est responsable du traitement équitable des consommateurs tout au long du cycle de vie du produit d'assurance, car c'est lui, ultimement, qui assume les risques. La responsabilité ultime de l'assureur n'absout pas les intermédiaires de leurs propres responsabilités, qu'ils doivent assumer.

<sup>26</sup> Cette définition s'harmonise avec la directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients. Ces Principes s'appliquent à tous les intermédiaires qui sont autorisés à mener des activités dans un territoire donné, qu'ils soient détenteurs d'un permis, enregistrés ou dispensés de permis ou d'enregistrement.

ou de maintenir un contrat dans le cadre duquel il est impossible de gérer le(s) conflits d'intérêts ou qui nuit au traitement équitable du consommateur.

- 4. Conseils** : Lorsqu'il formule des conseils à un consommateur ou à l'intention d'un consommateur, l'intermédiaire doit chercher à obtenir du consommateur des renseignements complets afin de comprendre et d'identifier ses besoins particuliers. L'intermédiaire doit formuler des conseils objectifs, exacts et rigoureux qui permettent au consommateur de prendre une décision éclairée. Les conseils doivent convenir aux besoins du consommateur, fondés sur la situation qu'il a décrite.
- 5. Communication** : L'intermédiaire doit communiquer au consommateur des explications et des renseignements objectifs, complets, pertinents et exacts pour lui permettre de prendre des décisions éclairées. L'intermédiaire doit :
  - communiquer de manière convenable les renseignements pertinents à toutes les parties requises, notamment à l'assureur;
  - communiquer des renseignements et des explications qui sont clairs et que le consommateur peut comprendre, quel que soit le modèle ou le mode de distribution utilisé.
- 6. Promotion des produits et des services** : L'intermédiaire doit veiller à ce que la promotion des produits et services soit faite d'une manière claire et juste. Quel que soit le modèle ou le mode de distribution utilisé, l'intermédiaire doit veiller à ce que la promotion ne soit pas trompeuse et soit facile à comprendre. Dans la promotion de produits, tous les renseignements nécessaires et indiqués doivent être communiqués.
- 7. Réclamations, traitement des plaintes et règlement des différends** : L'intermédiaire doit traiter les réclamations, les plaintes et les différends ou participer à leur règlement avec célérité et d'une manière juste.
- 8. Protection des renseignements personnels et confidentiels** : L'intermédiaire doit prendre les mesures nécessaires et appropriées pour protéger les renseignements personnels et confidentiels. Il doit se conformer à toutes les lois applicables régissant la protection de la vie privée.

Les consommateurs doivent être certains que l'intermédiaire :

- recueille seulement les renseignements qui lui sont nécessaires et appropriés pour la prestation du service ou la gestion du produit fourni;
- utilise et communique ces renseignements seulement aux fins et pour la durée auxquelles le consommateur a consenti.

**9. Compétence** : L'intermédiaire doit maintenir un niveau de connaissances professionnelles adéquat pour assurer la mise en œuvre du traitement équitable des consommateurs. Le cas échéant, il doit respecter les exigences en matière de formation continue. L'intermédiaire ne doit pas présenter d'une manière trompeuse son niveau de compétence ni mener des activités qui dépassent son niveau de connaissances et d'expérience professionnelles, et ses obligations doivent correspondre à sa formation et à son éducation.

**10. Supervision** : L'intermédiaire qui a des obligations contractuelles ou des obligations de surveillance réglementaires est également responsable de la conduite de tout employé ou tiers qui participe à la distribution ou à la gestion d'un produit d'assurance. L'intermédiaire dispose de moyens comme des politiques et des procédures, des formations et des mécanismes de contrôle pour veiller au traitement équitable des consommateurs dans le cadre de ses obligations de surveillance.

## Annexe B : Exemples de comportements contraires aux Principes de conduite

La liste suivante est une liste non exhaustive des comportements observés par l'ARSF qui seraient considérés comme des manquements aux Principes de conduite.

Conduite	Contraire au principe n° des OCRA :
<b>Un agent d'assurance qui présente faussement un contrat d'assurance-vie comme un instrument d'épargne-retraite</b>	Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 2 : Intérêts du consommateur Principe 3 : Conflits d'intérêts Principe 4 : Conseils Principe 5 : Communication Principe 6 : Promotion des produits et des services
<b>Un agent d'assurance qui emprunte de l'argent à ses clients</b>	Principe 2 : Intérêts du consommateur Principe 3 : Conflits d'intérêts
<b>Un agent d'assurance qui permet à des entités non titulaires de permis de vendre des polices d'assurance et qui indique faussement à l'assureur que l'agent a vendu les polices</b>	Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 5 : Communication
<b>Un agent d'assurance qui demande que les fonds de clients soient versés à l'agence de l'agent et qui produit un faux relevé montrant que ces fonds ont été investis auprès d'un assureur</b>	Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 2 : Intérêts du consommateur Principe 3 : Conflits d'intérêts Principe 5 : Communication
<b>Une SGA qui verse une commission à une personne qui n'avait pas reçu de permis d'agent d'assurance-vie</b>	Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 10 : Surveillance

Conduite	Contraire au principe n° des OCRA :
<p><b>Une SGA qui omet de signaler à l'assureur les activités inadéquates d'un intermédiaire (agent contractuel)</b></p>	<p>Principe 5 : Communication Principe 10 : Surveillance</p>
<p><b>Un agent d'assurance qui sollicite des affaires d'assurance par l'entremise du site Web d'une personne morale qui n'est pas titulaire d'un permis de l'ARSF</b></p>	<p>Principe 1 : Conformité / Résultats</p>
<p><b>Un agent d'assurance qui vend des polices d'assurance qui sont résiliées peu après que l'agent ait reçu sa commission, et qui répète ce comportement avec d'autres SGA et assureurs, en utilisant à chaque fois le même groupe de clients</b></p>	<p>Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 2 : Intérêts du consommateur Principe 3 : Conflits d'intérêts Principe 5 : Communication Principe 10 : Surveillance</p>
<p><b>Un agent d'assurance qui accepte d'être l'exécuteur testamentaire de la succession d'un client</b></p>	<p>Principe 2 : Intérêts du consommateur Principe 3 : Conflits d'intérêts</p>
<p><b>Un agent d'assurance qui est bénéficiaire de la police d'assurance (fonds distincts) d'un client</b></p>	
<p><b>Un agent d'assurance fait de fausses déclarations dans sa demande de permis d'agent d'assurance</b></p>	<p>Principe 1 : Conformité / Résultats</p>

<b>Conduite</b>	<b>Contraire au principe n° des OCRA :</b>
<b>Un agent d'assurance qui fournit de faux renseignements sur un cours de formation continue qu'il n'a pas suivi ou qui modifie un certificat d'un cours qu'il a suivi précédemment</b>	Principe 1 : Conformité / Résultats Principe 9 : Compétence

## Références

- [Principes de conduite pour les intermédiaires en assurance des OCRA](#)
- [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) du CCRRA et des OCRA
- [Ligne directrice sur le traitement équitable des clients du secteur de l'assurance](#) de l'ARSF
- [ICP 18 Intermediaries](#) et [ICP 19 Conduct of Business](#) de l'IAIS
- [Ligne directrice du RIBO concernant les Principes de conduite pour les intermédiaires en assurance des OCRA](#)