



**Surveillance des pratiques de l'industrie :
Agents d'assurance vie et d'assurance santé**

Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers

Octobre 2023

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416 250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Table des matières

Sommaire	3
Aperçu	5
Quels sont les résultats des examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers?	7
Pourquoi les meilleures pratiques de l'industrie sont-elles importantes?	8
Pourquoi le modèle d'affaires de recrutement par paliers est-il important?	9
Pourquoi la vente de polices d'assurance vie universelle est-elle importante?	9
Que doivent savoir les consommateurs?	10
Préambule	11
Approche	13
Résultats	15
Infractions à la Loi sur les assurances	20
Questions relatives aux meilleures pratiques	24
Réponses au questionnaire des agents d'assurance vie	29
Statut à temps plein/à temps partiel et activités commerciales extérieures	29
Observations finales : Statut à temps plein/à temps partiel et activités commerciales extérieures ...	30
Assureurs représentés	31
Produits d'assurance vendus – 2020	33
Produits d'assurance vendus – 2021	35
Observations finales : Vente d'assurance vie universelle	38
Observations finales : Polices vendues par rapport aux polices en vigueur	39
Rétrofacturation de commissions	40
Observations finales : Rétrofacturation de commissions	41
Réponses à l'entrevue avec les agents d'assurance vie	41
Recrutement, formation et surveillance des agents d'assurance vie	41
Observations finales : Formation et surveillance des agents d'assurance vie	49
Conclusion	49

Sommaire

L'achat d'une assurance vie et d'une assurance santé est l'une des décisions financières les plus importantes qu'un consommateur puisse prendre. Avec de nombreuses options disponibles, la plupart des consommateurs comptent sur les agents d'assurance vie et d'assurance santé (« agents d'assurance vie ») pour évaluer leurs besoins, fournir des conseils et s'assurer qu'ils achètent le bon produit pour leurs besoins.

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) a observé les pratiques de vente d'un segment du secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé qui créent un risque important de préjudice pour les consommateurs. Comme l'indique le présent rapport, l'ARSF a examiné 130 agents d'assurance vie travaillant pour trois sociétés de gestion d'assurance (SGA) qui utilisent un modèle de recrutement par paliers. Les examens ont révélé des niveaux inacceptables de non-conformité des agents d'assurance vie. Plus précisément, 50 % des agents d'assurance vie examinés contrevenaient à la *Loi sur les assurances*. Nous avons également observé d'autres pratiques préoccupantes qui pourraient entraîner de mauvais résultats pour les consommateurs, notamment :

- ne pas suivre la formation continue au besoin pour maintenir un permis d'assurance
- ne pas divulguer suffisamment à leurs clients les assureurs qu'ils représentent
- ne pas divulguer suffisamment à leurs clients la façon dont les conflits d'intérêts seront gérés
- faire de fausses déclarations à l'ARSF
- lacunes potentielles dans la formation et la supervision des agents
- de nombreux cas où les agents ne suivaient pas les pratiques exemplaires, y compris les cas impliquant la vente de polices d'assurance vie universelle complexes

À la suite des infractions à la *Loi sur les assurances* relevées, l'ARSF a pris des mesures d'application de la loi contre 65 agents d'assurance vie.

Ces examens ont également mis en évidence les pratiques des agents et des assureurs liés aux SGA qui utilisent un modèle de recrutement par paliers. Pour régler ces problèmes, l'ARSF peut effectuer d'autres examens et faire un suivi auprès des assureurs, s'il y a lieu. L'ARSF prévoit également lancer une initiative d'éducation des consommateurs, proposer de nouvelles lignes directrices à l'industrie et proposer une règle pour améliorer le cadre réglementaire des SGA.

En prenant cette mesure et en s'attaquant de front à ces problèmes, l'ARSF croit qu'elle améliorera la conduite des agents d'assurance vie, des SGA et des assureurs, et veillera à ce que les personnes qui contreviennent à la Loi sur les assurances s'exposent à des conséquences. L'objectif de l'ARSF est de permettre aux consommateurs d'être convaincus qu'ils obtiennent des produits d'assurance qui leur conviennent, à eux et à leur famille.

Aperçu

Les consommateurs souscrivent une assurance afin d'avoir la certitude d'une protection garantie lorsqu'ils en ont besoin. Ils considèrent souvent l'assurance comme un élément essentiel de leur filet de sécurité financière. L'achat d'une assurance vie et d'une assurance santé et de produits de patrimoine assurés tels que des fonds distincts est l'une des décisions financières les plus importantes qu'un consommateur puisse prendre. Avec de nombreuses options disponibles, la plupart des consommateurs comptent sur les agents d'assurance vie et d'assurance santé (« agents d'assurance vie ») pour évaluer leurs besoins, fournir des conseils et s'assurer qu'ils achètent le bon produit pour leurs besoins.

Afin de promouvoir sa vision en matière de sécurité financière, d'équité et de choix pour les Ontariennes et Ontariens, l'ARSF a publié son Cadre de surveillance des agents d'assurance vie et d'assurance santé¹ (le « Cadre ») en mars 2022. Le Cadre a été utilisé pour tester et vérifier la conformité des agents d'assurance vie à la *Loi sur les assurances*, à ses règlements et à la *Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients*² (« directive sur le TEC »).

En septembre 2022, le *Rapport d'observations consolidées – Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*³ (l'« examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS ») a été publié à l'égard de trois SGA qui utilisent un modèle d'affaires de recrutement par paliers, à savoir : Greatway Financial Inc. (« Greatway »), World Financial Group Insurance Agency of Canada Inc. (« WFG ») et Experior Financial Inc. (« Experior »). L'examen a révélé que les SGA en question n'avaient pas de mécanismes pour s'assurer que les consommateurs sont traités équitablement, et a recensé quatre principaux sujets de préoccupation :

1. Les agents d'assurance vie étaient rémunérés non seulement en fonction de leurs propres ventes d'assurance, mais aussi en fonction des ventes d'assurance effectuées par les personnes qu'ils recrutent. Ce modèle d'affaires aurait pu motiver le recrutement de personnes qui ne sont pas encore titulaires d'un permis et a entraîné des ventes par de nombreux agents d'assurance vie nouvellement titulaires d'un permis.

¹ [Cadre de surveillance des agents d'assurance vie et d'assurance santé](#)

² [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)

³ [Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS](#)

2. La formation des agents d'assurance vie ne comprenait pas la substance importante, la rigueur et les mécanismes de déclaration requis pour s'assurer qu'ils comprenaient les besoins des clients et étaient en mesure de les servir.
3. Des produits relativement complexes étaient vendus par des agents d'assurance vie sans la surveillance adéquate pour assurer la pertinence des produits et le traitement équitable des clients.
4. Les assureurs et les SGA réalisaient une supervision formelle et proactive minimale de leurs agents d'assurance vie afin d'assurer le traitement équitable des clients.

En septembre 2022, l'ARSF a publié un rapport⁴ de suivi de l'*Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*. L'ARSF s'est engagée, entre autres, à effectuer des examens thématiques d'agents d'assurance vie titulaires d'un permis en Ontario et ayant conclu un contrat avec les trois SGA examinées dans le cadre de l'*Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*.

À l'aide du Cadre, l'ARSF a, entre mai 2022 et avril 2023, mené trois campagnes d'examen thématique afin d'examiner la conformité et les pratiques commerciales de 130 agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées. Il est important de noter que les agents d'assurance vie sélectionnés aux fins d'examen étaient représentatifs de l'ensemble du groupe d'agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec chacune des SGA visées, et qu'aucun des agents d'assurance vie sélectionnés n'a fait l'objet de mesures de surveillance réglementaire antérieure de la part de l'ARSF, ou n'a été autrement défini comme présentant un risque. Le présent rapport, *Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers*, décrit les résultats de ces campagnes d'examen des agents d'assurance vie. On a observé que les pratiques des agents d'assurance vie des SGA visées étaient encore pires que celles révélées lors des examens d'agents d'assurance vie qui avaient été spécifiquement sélectionnés en raison d'inconduite antérieure ou ayant fait l'objet de plaintes. Cela nuit aux consommateurs et souligne la nécessité de prendre des mesures réglementaires supplémentaires à l'égard des agents, des SGA et des assureurs.

La déclaration des résultats en matière de surveillance des agents d'assurance vie aide l'ARSF à atteindre son mandat législatif en contribuant à la confiance du public grâce à la promotion de la transparence, à la divulgation d'informations et à la dissuasion de pratiques, d'activités et de comportements mensongers ou frauduleux. Non seulement cela démontre

⁴ [Suivi de l'Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS](#)

l'efficacité de la réglementation de l'ARSF, mais cela est d'une importance capitale pour protéger les consommateurs de l'Ontario en repérant toute pratique inappropriée ou déloyale cernée par l'ARSF dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance santé afin que les assureurs et les intermédiaires puissent examiner et améliorer leurs pratiques. À cette fin, en mai 2023, l'ARSF a publié le *Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé, troisième édition*⁵, afin de partager les résultats de la supervision pour 2021-2022 en vertu du Cadre (« Rapport de supervision des agents d'assurance vie 2021-2022 »).

Quels sont les résultats des examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers?

Sur les 130 agents d'assurance vie sélectionnés pour l'examen, 9 (6 %) n'ont pas répondu et 2 (1 %) ont volontairement renoncé à leur permis en réponse à l'avis d'examen de l'ARSF. Cela signifie que l'ARSF a procédé à 119 examens d'agents d'assurance vie et a pris les mesures appropriées contre les 11 autres agents d'assurance vie.

Parmi les résultats notables en matière de conformité, mentionnons les suivants :

- 65 agents d'assurance vie (50 %) ont été cités avec un total de 184 infractions à la Loi, et 11 (8 %) examens ont été fermés sans préoccupation.
- des 65 agents d'assurance vie cités pour des infractions à la Loi :
 - 21 (32 %) ont reçu un avis d'imposition de sanctions administratives pécuniaires sommaires (« SAMP ») par l'Unité des agents d'assurance vie,
 - 1 (1 %) a reçu une lettre d'avertissement,
 - 4 (6 %) ont reçu des lettres relatives aux pratiques commerciales;
 - 39 (60 %) ont été transférés à un agent de la discipline réglementaire (ADR).
- sur les 39 agents d'assurance vie transférés à un ADR :
 - 15 (39 %) ont reçu un avis d'imposition de SAMP,
 - 8 (21 %) ont reçu des lettres d'avertissement,
 - 3 (8 %) ont cessé leurs activités (permis périmé),
 - 1 (3 %) a volontairement renoncé à son permis avec des conditions,
 - 12 (31 %) font l'objet d'un examen en date du 31 mai 2023.

⁵ [Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé, 2021-2022](#)

Les résultats notables liés aux pratiques de vente comprennent :

- 28 agents d'assurance vie (24 %) n'ont déclaré aucune vente pour 2020 ou 2021,
- 458 dossiers de clients ont été examinés, et 92 agents d'assurance vie (77 %) ont été cités avec un total de 1 302 contraventions aux meilleures pratiques.
- Sur les 92 agents d'assurance vie cités :
 - 56 (61 %) ont reçu des lettres relatives aux pratiques commerciales;
 - 36 (39 %) avaient à la fois des contraventions aux meilleures pratiques et des infractions à la Loi.

De plus :

- 94 agents d'assurance vie ont déclaré être des agents d'assurance vie à temps partiel (79 %), et 86 ont déclaré avoir une profession ou un emploi autre qu'un agent d'assurance vie (72 %).
- En 2020, un total de 1 335 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. De ces ventes, 774 étaient des polices d'assurance vie universelle (56 %).
- En 2021, un total de 1 582 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. De ces ventes, 900 étaient des polices d'assurance vie universelle (57 %).

Pourquoi les meilleures pratiques de l'industrie sont-elles importantes?

Comme il est indiqué dans le Cadre et le Rapport de supervision des agents d'assurance vie 2021-2022, les meilleures pratiques sont essentielles pour promouvoir des normes uniformes pour l'industrie de l'assurance vie et de l'assurance santé afin de démontrer la pertinence des ventes d'assurance et l'harmonisation avec la Directive sur le TEC. Si un produit inapproprié est vendu à un client, cela augmente le risque de préjudice pour le consommateur. Les résultats de l'ARSF en matière de surveillance à ce jour suggèrent un lien entre les infractions à la *Loi* et le non-respect des meilleures pratiques de l'industrie.

Pourquoi le modèle d'affaires de recrutement par paliers est-il important?

Bien que le modèle de recrutement par paliers des SGA visées ne soit pas représentatif de toutes les SGA, les 12 775 agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées au moment de l'examen représentaient environ 20 % des agents d'assurance vie titulaires d'un permis en Ontario. Comme il a été mentionné ci-dessus, 79 % des agents d'assurance vie examinés ont déclaré être des agents d'assurance vie à temps partiel, et 72 % ont déclaré avoir une profession ou un emploi autre que ceux d'agent d'assurance vie.

Lorsque la rémunération des agents d'assurance vie est fortement influencée par les ventes des personnes qu'ils recrutent, cela crée la possibilité de se concentrer sur le recrutement dans une plus grande mesure que la probité des agents et l'analyse des besoins des clients. Étant donné que ce risque n'existe pas dans d'autres modèles d'affaires d'autres SGA, l'ARSF s'attend à ce que les SGA qui utilisent un modèle de recrutement par paliers, et les assureurs qui font affaire avec ces SGA, aient des systèmes de surveillance efficaces en place pour gérer ce risque, ainsi que tout autre risque possible pour le consommateur.

Pourquoi la vente de polices d'assurance vie universelle est-elle importante?

L'assurance vie universelle est un produit complexe et spécialisé, qui peut soulever des préoccupations quant à sa pertinence pour de nombreux consommateurs. Les résultats de l'examen indiquent que les agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées vendent principalement des polices d'assurance vie universelle. Dans de nombreux cas, ces agents sont relativement inexpérimentés. Compte tenu des résultats qui démontrent davantage un ratio élevé d'infractions à la *Loi* et le non-respect des meilleures pratiques de l'industrie, l'ARSF craint que les assureurs et les SGA visés dans le présent rapport n'aient pas de processus de surveillance efficaces en place pour gérer les risques possibles pour le consommateur et démontrer la pertinence des ventes, en particulier dans le cas d'agents d'assurance vie inexpérimentés qui vendent des polices d'assurance vie universelle.

À l'avenir, l'ARSF continuera d'évaluer la manière dont les assureurs, les agents d'assurance vie et les autres entités réglementées sont touchés par les réseaux de distribution et les modèles d'affaires des SGA, y compris en continuant à explorer la manière dont les meilleures pratiques de l'industrie peuvent devenir des exigences en Ontario à l'appui d'un traitement équitable des clients. Pour les agents d'assurance vie, cette évaluation continue sera

effectuée en vertu du Cadre et comprendra la quatrième édition du *Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé* de l'ARSF, qui sera publié plus tard cette année.

Que doivent savoir les consommateurs?

Les agents d'assurance vie qui ne satisfont pas aux normes minimales de formation continue ne respectent pas les exigences de compétence pour maintenir leur permis. Cela crée le risque que les consommateurs ne reçoivent pas les meilleurs conseils professionnels possibles, ce qui peut entraîner des résultats injustes pour eux.

Lorsque les agents d'assurance vie ne font pas preuve de transparence à l'égard des consommateurs en divulguant de façon appropriée les assureurs représentés et les conflits d'intérêts potentiels, cela crée le risque que les consommateurs ne reçoivent pas la gamme complète des options disponibles et que l'agent d'assurance vie ne divulgue que les assureurs ou les produits qui lui offrent la meilleure option en matière de rémunération, sans connaissance adéquate des besoins du consommateur. Certains produits peuvent ne pas être abordables pour les consommateurs, et certaines illustrations de produits peuvent reposer sur des hypothèses qui sont trompeuses ou non pertinentes pour le consommateur.

Lorsque les agents d'assurance vie ne font pas l'objet d'une formation et d'une surveillance appropriées, cela crée le risque que les consommateurs se fassent vendre des produits que l'agent d'assurance vie ne comprend pas bien ou qui offrent à celui-ci la meilleure option en matière de rémunération, ce qui peut entraîner des résultats injustes pour les consommateurs.

Lorsque les consommateurs se font vendre un produit inapproprié qui ne répond pas à leurs besoins ou qui ne produit pas le résultat qu'ils avaient prévu (p. ex., l'achat d'une police d'assurance vie dont le consommateur comprenait qu'il s'agissait d'un produit de placement), ou que la police est inabordable et expire, le consommateur perd les primes versées dans la police qui auraient pu être investies ailleurs. Dans certains cas, il peut s'agir d'une perte importante ou totale de toutes les primes versées pour la police.

Préambule

L'ARSF est un organisme de réglementation indépendant créé qui accorde une grande importance à l'amélioration de la protection des consommateurs Ontario. L'ARSF fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et d'une saine administration des produits de patrimoine et d'assurance en réglementant les secteurs des services financiers, y compris ceux de l'assurance vie et de l'assurance santé.

Les agents d'assurance vie et d'assurance santé (« agents d'assurance vie ») sont les intermédiaires qui assurent la vente de produits et de services d'assurance au nom de quelque 70 compagnies d'assurance titulaires d'un permis en Ontario. L'ARSF supervise plus de 66 000 agents d'assurance vie qui jouent un rôle essentiel afin de veiller à ce que les Ontariennes et les Ontariens aient accès aux conseils et aux produits dont ils ont besoin pour se protéger financièrement et protéger leur famille. Elle leur délivre également des permis.

Le 1^{er} janvier 2021, l'ARSF a mis en œuvre la *Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients*⁶ (« Directive sur le TEC »), adoptée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (« OCRA »). La Directive sur le TEC énonce les attentes relatives à la conduite des assureurs et des autres entités réglementées par l'ARSF en vertu de la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») en ce qui concerne le traitement équitable des clients. La Directive sur le TEC s'applique à tous les titulaires de permis de vente d'assurance, y compris les agents d'assurance vie. La probité des agents d'assurance vie est essentielle pour assurer un traitement équitable aux clients. Cette préoccupation commence par une évaluation de l'aptitude des agents d'assurance vie à exercer leurs fonctions, et se poursuit avec une surveillance de leurs pratiques commerciales pendant toute leur carrière.

En juillet 2021, l'ARSF a publié son *Rapport sur l'examen de la relation assureur-société de gestion*⁷. L'ARSF a déterminé que, depuis que les assureurs sont passés au modèle de distribution de sociétés de gestion de l'assurance (« SGA »), bon nombre d'entre eux ont également délégué diverses fonctions liées aux agents d'assurance vie aux SGA, comme la sélection, la formation, la supervision et la surveillance des agents d'assurance vie. Étant donné que la délégation de fonctions liées aux agents d'assurance vie aux SGA ne décharge pas les assureurs de leurs responsabilités de surveillance en vertu de la Loi, l'ARSF s'attend à ce que les assureurs élaborent et mettent en œuvre de solides cadres de conformité pour la

⁶ [Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)

⁷ [Rapport sur l'examen de la relation assureur-société de gestion](#)

supervision et la surveillance des SGA et des agents d'assurance vie qui distribuent leurs produits.

En mars 2022, l'ARSF a publié son *Cadre de surveillance des agents d'assurance vie et d'assurance santé*⁸ (le « Cadre »). Les exigences et les attentes en matière de conformité prises en compte dans le Cadre ne sont pas nouvelles pour les agents d'assurance vie, les compagnies d'assurance, les SGA ou d'autres intermédiaires. Le Cadre a été utilisé pour tester et vérifier la conformité des agents d'assurance vie à la Loi et à ses règlements, et l'harmonisation avec la Directive sur le TEC, ce qui inclut la prestation de conseils appropriés, la gestion des conflits d'intérêts et la priorité accordée aux intérêts du consommateur.

En septembre 2022, le *Rapport d'observations consolidées – Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*⁹ (l'« Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS ») a été publié à l'égard de trois SGA qui utilisent un modèle d'affaires de recrutement par paliers, à savoir : Greatway Financial Inc. (« Greatway »), World Financial Group Insurance Agency of Canada Inc. (« WFG ») et Experior Financial Inc. (« Experior »). L'ARSF a déterminé que les fonctions de surveillance liées aux agents d'assurance vie étaient déléguées aux SGA par les assureurs. Les SGA ont ensuite délégué aux agents d'assurance vie en aval, ce qui pourrait entraîner un risque de conduite sur le marché et un préjudice pour les consommateurs. Toujours en septembre 2022, l'ARSF a publié un rapport¹⁰ de suivi de l'*Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*. L'ARSF s'est engagée, entre autres, à effectuer des examens thématiques des agents d'assurance vie titulaires d'un permis en Ontario et ayant conclu un contrat avec les trois SGA examinées.

En vertu du Cadre, l'ARSF a mené trois campagnes d'examen thématique entre mai 2022 et avril 2023 afin d'examiner la conformité et les pratiques commerciales des agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec Greatway, WFG et Experior. Le présent rapport, *Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers*, décrit les résultats de ces campagnes d'examen des agents d'assurance vie. De plus, en mai 2023, l'ARSF a publié le *Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé, troisième édition*¹¹, qui partage les résultats de la surveillance pour 2021-2022 en vertu du Cadre (« Rapport de surveillance des agents d'assurance vie 2021-2022 »).

⁸ [Cadre de surveillance des agents d'assurance vie et d'assurance santé](#)

⁹ [Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS](#)

¹⁰ [Suivi de l'Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS](#)

¹¹ [Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé, 2021-2022](#)

La déclaration des résultats en matière de surveillance des agents d'assurance vie aide l'ARSF à atteindre son mandat législatif en contribuant à la confiance du public grâce à la promotion de la transparence, à la divulgation d'informations et à la dissuasion de pratiques, d'activités et de comportements mensongers ou frauduleux. La production de rapports sur les pratiques inacceptables en matière de conduite est d'une importance capitale pour protéger les consommateurs de l'Ontario en cernant les lacunes qui doivent être comblées afin que les assureurs et les intermédiaires puissent examiner et améliorer les pratiques de l'industrie.

Approche

Le programme d'examen des agents d'assurance vie de l'ARSF est conçu pour vérifier la conformité des agents d'assurance vie à la Loi et à ses règlements, ainsi que l'harmonisation avec la Directive sur le TEC, ce qui inclut la prestation de conseils appropriés, la gestion des conflits d'intérêts et la priorité accordée aux intérêts du consommateur. Le programme d'examen des agents d'assurance vie établi en vertu du Cadre comprend six étapes :

1. un avis d'examen, avec la marche à suivre pour remplir et attester un questionnaire.
2. l'examen du questionnaire rempli.
3. la demande des dossiers des clients des agents d'assurance vie.
4. l'examen des dossiers des clients des agents d'assurance vie pour vérifier la conformité avec la Loi et les meilleures pratiques de l'industrie.
5. l'entrevue des agents d'assurance vie.
6. une lettre de clôture confirmant les résultats des examens des agents d'assurance vie.

À l'étape du questionnaire du programme d'examen, les agents d'assurance vie sont tenus de soumettre, entre autres, des certificats de formation continue, une preuve de la souscription d'une assurance responsabilité civile professionnelle, des rapports de vente pour les deux années civiles précédentes, la dette actuelle relative à la rétrofacturation de commissions et les activités commerciales extérieures.

Les agents d'assurance vie qui ne répondent pas à une partie quelconque du programme d'examen contreviennent à la *Loi sur les assurances* et sont renvoyés à un agent de la discipline réglementaire. Les agents d'assurance vie qui renoncent volontairement à leur permis pour éviter de se soumettre à un examen sont signalés sur le système de délivrance de

permis de l'ARSF et sont assujettis à un examen s'ils présentent une demande de réintégration.

Entre mai 2022 et avril 2023, l'ARSF a mené des examens thématiques examinant la conformité et les pratiques commerciales d'un total de 130 agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec Greatway, WFG et Experior. Les SGA visées ont fourni à l'ARSF les ensembles de données demandés concernant tous les agents d'assurance vie titulaires d'un permis de l'Ontario ayant conclu un contrat avec la SGA en date d'avril 2022, y compris la date de début du contrat pour chaque agent d'assurance vie.

Société de gestion de l'assurance (« SGA »)	Nombre d'agents	Nombre d'agents sélectionnés
Greatway Financial Inc. (« Greatway »)	1 191	50
World Financial Group Insurance Agency of Canada Inc. (« WFG »)	10 586	50
Experior Financial Inc. (« Experior »)	998	30

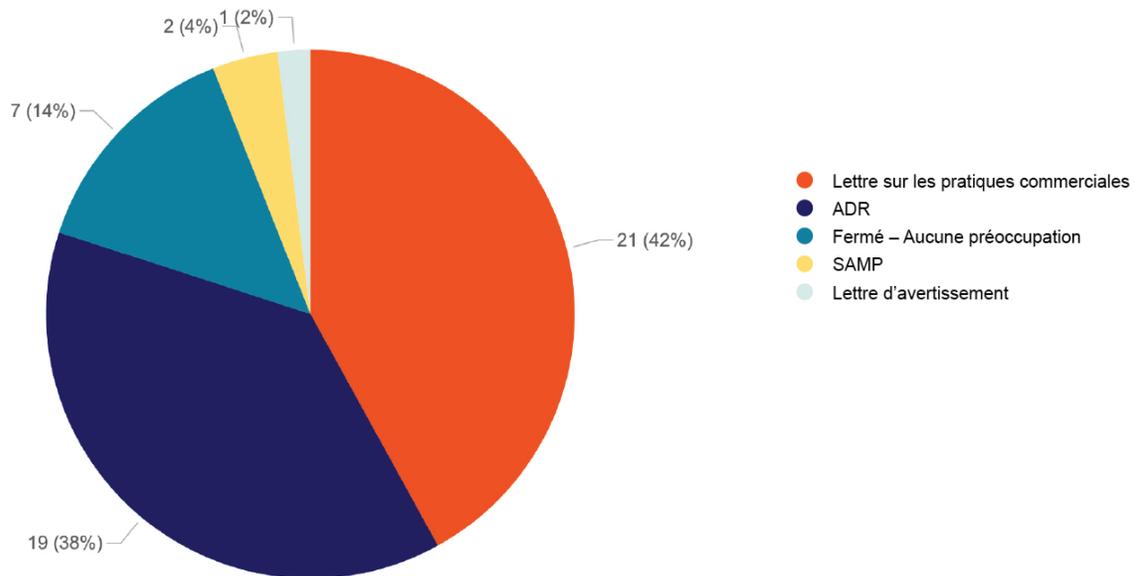
Les agents d'assurance vie choisis pour l'examen étaient représentatifs du groupe entier des agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec chacune des SGA visées. Aucun des agents d'assurance vie sélectionnés pour l'examen n'a fait l'objet de mesures de surveillance réglementaire antérieures de la part de l'ARSF ou n'a été autrement défini comme présentant un risque.

Résultats

Les résultats de l'examen des agents d'assurance vie de chacune des SGA visées sont résumés ci-dessous.

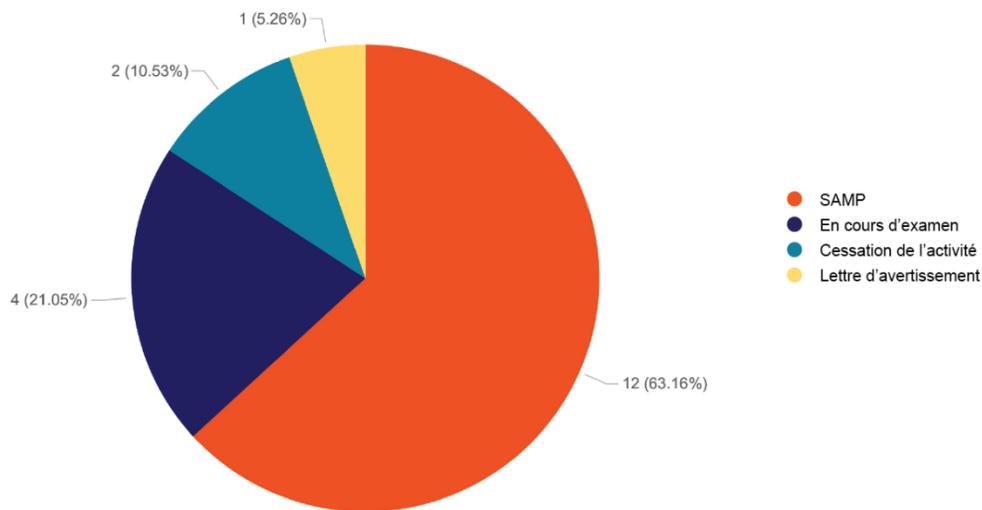
Des 50 agents d'assurance vie de Greatway sélectionnés pour l'examen, 21 (42 %) ont reçu une lettre relative aux pratiques commerciales, 19 (38 %) ont été transmis aux agents de la discipline réglementaire, 7 (14 %) ont été fermés sans préoccupation, 2 (4 %) ont reçu un avis d'imposition de sanctions administratives pécuniaires sommaires (« SAMP »), et 1 (2 %) a reçu une lettre d'avertissement.

Décision relative aux examens des agents de Greatway Financial Inc.



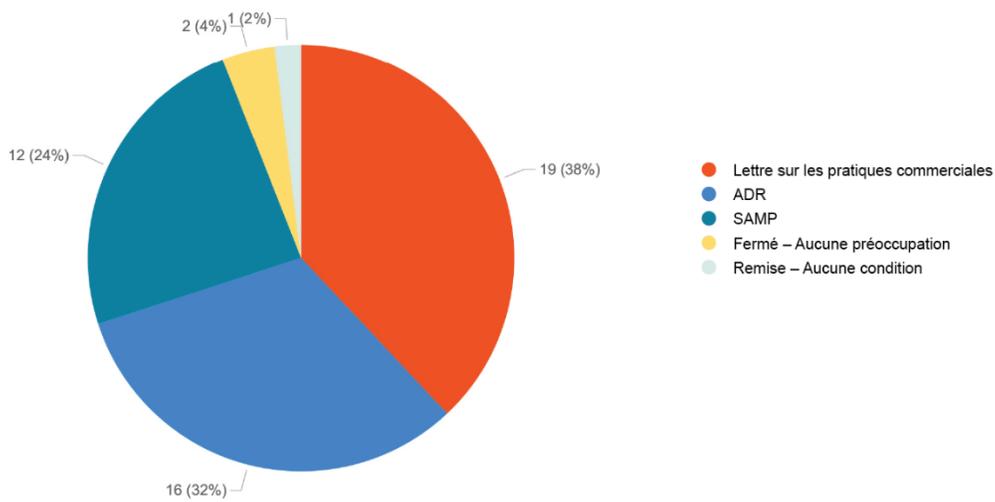
Sur les 19 agents d'assurance vie de Greatway transférés aux agents de la discipline réglementaire, 12 (63 %) ont reçu un avis d'imposition de SAMP, 4 (21 %) font l'objet d'un examen en date du 31 mai 2023, 2 (10 %) ont cessé leurs activités et 1 (5 %) a reçu une lettre d'avertissement.

Examens des agents transférés à des instances supérieures



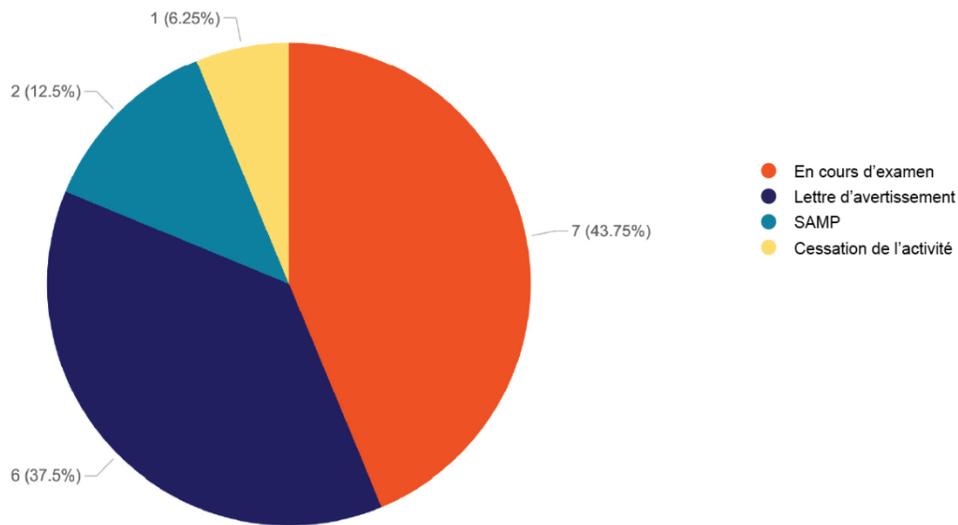
Des 50 agents d'assurance vie de WFG sélectionnés pour l'examen, 19 (38 %) ont reçu une lettre relative aux pratiques commerciales, 16 (32 %) ont été transférés aux agents de la discipline réglementaire, 12 (24 %) ont reçu un avis d'imposition de SAMP, 2 (4 %) ont été fermés sans préoccupation, et 1 (2 %) a abouti à une remise volontaire du permis sans conditions.

Examen des agents de WFG



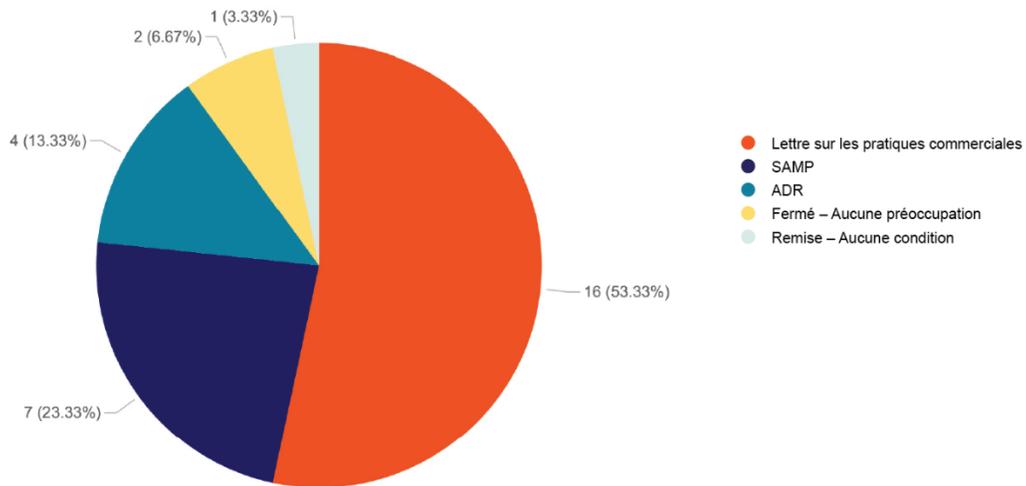
Sur les 16 agents d'assurance vie de WFG qui ont été transmis à des agents de la discipline réglementaire, 7 (44 %) font l'objet d'un examen en date du 31 mai 2023, 6 (38 %) ont reçu une lettre d'avertissement, 2 (12 %) ont reçu un avis d'imposition de SAMP et 1 (6 %) a cessé ses activités.

Examens des agents transférés à des instances supérieures



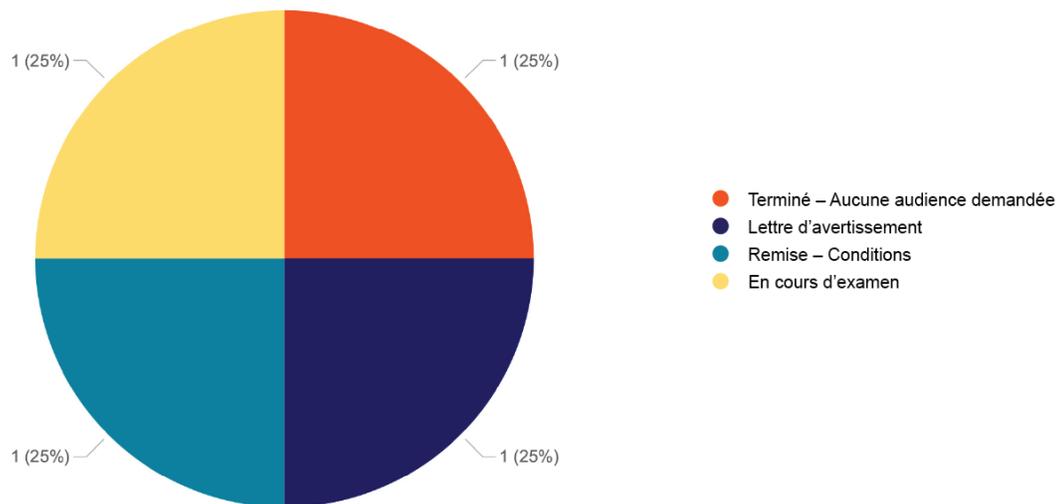
Des 30 agents d'assurance vie d'Experior sélectionnés pour l'examen, 16 (53 %) ont reçu une lettre relative aux pratiques commerciales, 7 (23 %) ont reçu un avis d'imposition de SAMP, 4 (13 %) ont été transférés aux agents de la discipline réglementaire, 2 (7 %) ont été fermés sans préoccupation, et 1 (3 %) a abouti à une remise volontaire du permis sans conditions.

Examen des agents d'Experior



Sur les 4 agents d'assurance vie d'Exterior transférés aux agents de la discipline réglementaire, 1 (25 %) a reçu un avis d'imposition de SAMP, 1 (25 %) a reçu une lettre d'avertissement, 1 (25 %) a abouti à une remise avec conditions, et 1 (25 %) fait l'objet d'un examen en date du 31 mai 2023.

Examen des agents transféré à des instances supérieures

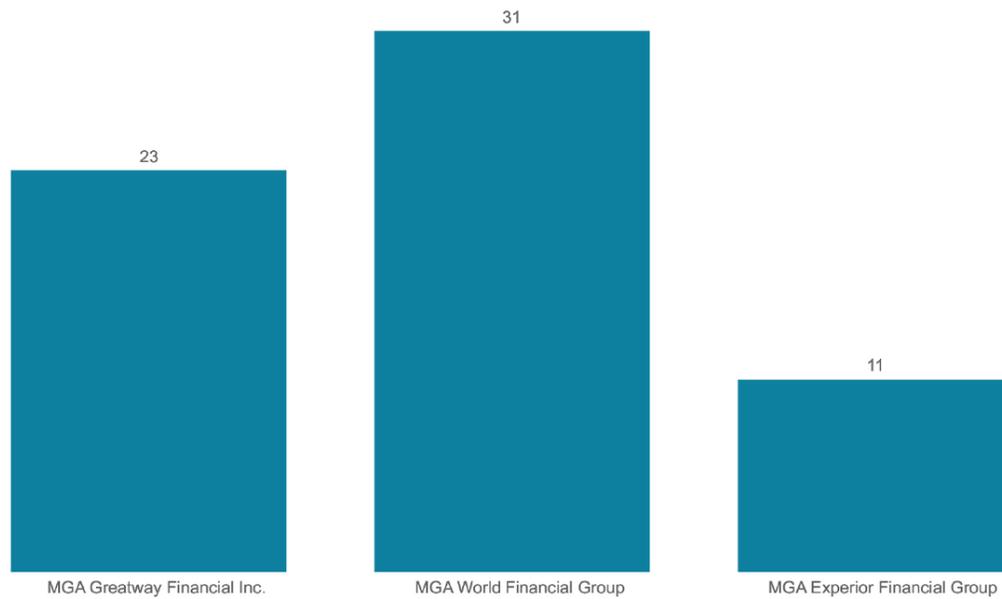


Infractions à la Loi sur les assurances

Les agents d'assurance vie titulaires d'un permis de l'ARSF sont tenus de se conformer à la Loi et à ses règlements. Lorsque des infractions sont relevées, l'ARSF prendra les mesures appropriées, notamment : des lettres d'avertissement; des SAMP; des conditions relatives au permis; la supervision obligatoire; un avis d'intention; ou des instances devant le Tribunal des services financiers.

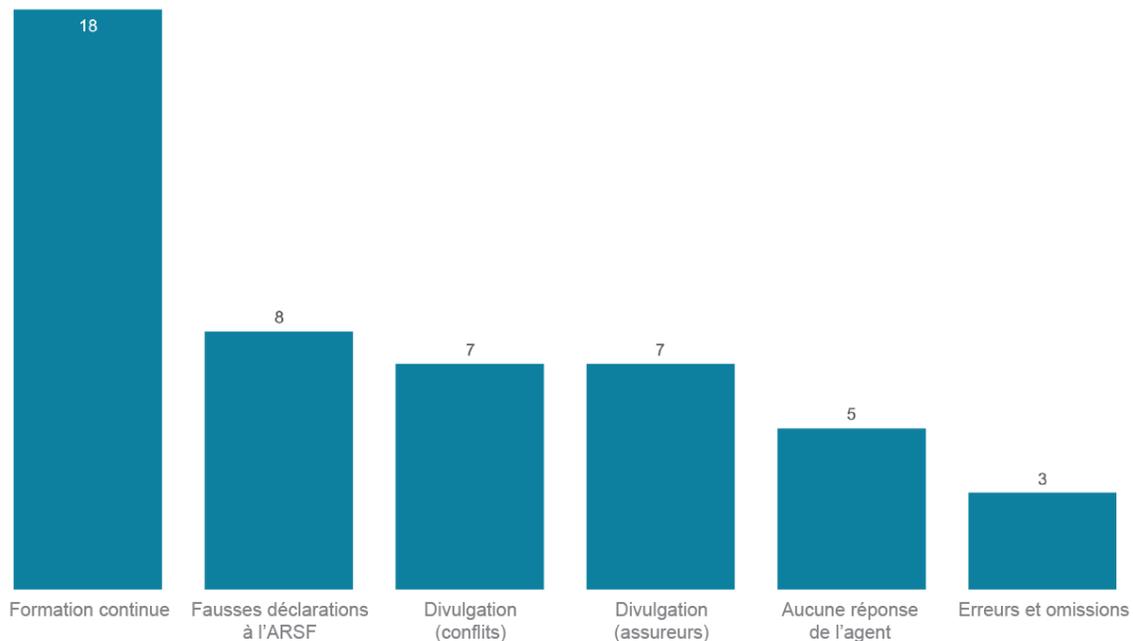
- Sur les 50 agents d'assurance vie de Greatway sélectionnés pour l'examen, 23 (46 %) ont été cités pour des infractions à la Loi sur les assurances.
- Sur les 50 agents d'assurance vie de WFG sélectionnés pour l'examen, 31 (62 %) ont été cités pour des infractions à la Loi sur les assurances.
- Sur les 30 agents d'assurance vie Experior sélectionnés pour l'examen, 11 (37 %) ont été cités pour des infractions à la Loi sur les assurances.

Infractions des agents



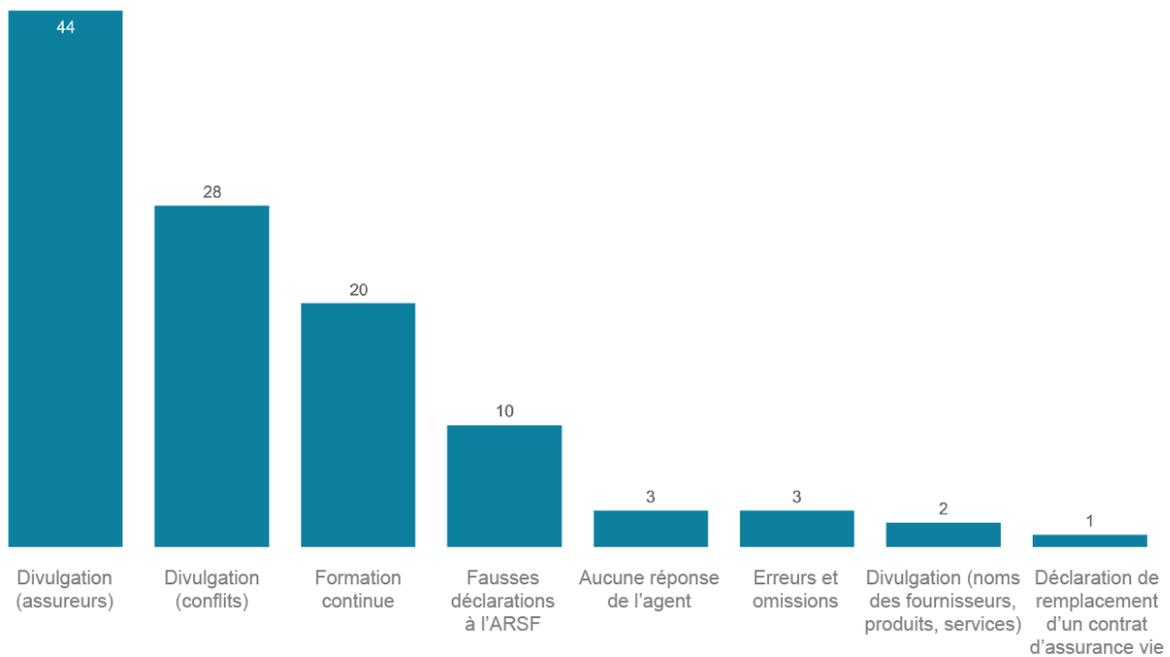
Comme l'indique la visualisation ci-dessous, sur les 23 agents d'assurance vie de Greatway cités, un total de 48 infractions à la Loi ont été déterminées, comme suit : 18 cas de formation continue incomplète; 8 cas de fausses déclarations à l'ARSF; 7 cas de divulgation insuffisante de l'agent d'assurance vie (conflits d'intérêts); 7 cas de divulgation insuffisante de l'agent d'assurance vie (assureurs représentés); 5 cas de non-réponse à l'ARSF; et 3 cas d'assurance responsabilité civile professionnelle périmée.

Infractions des agents de Greatway Financial



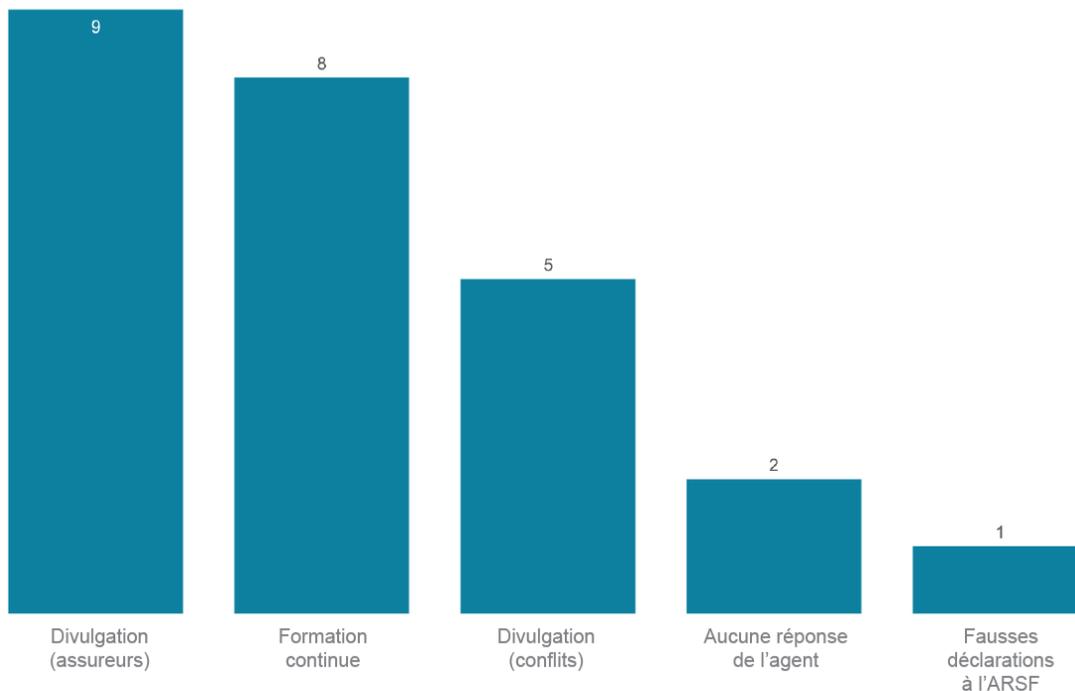
Comme l'indique la visualisation ci-dessous, des 31 agents d'assurance vie de WFG cités, un total de 111 infractions à la Loi ont été déterminées, comme suit : 44 cas de divulgation insuffisante de l'agent d'assurance vie (assureurs représentés); 28 cas de divulgation insuffisante de l'agent d'assurance vie (conflits d'intérêts); 20 cas de formation continue incomplète; 10 cas de fausses déclarations à l'ARSF; 3 cas de non-réponse à l'ARSF; 3 cas d'assurance responsabilité civile professionnelle périmée; 2 cas de divulgation incomplète de l'agent d'assurance vie (noms des fournisseurs, des produits et des services); et 1 cas de manquement à remplir une Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance vie.

Infractions des agents de WFG



Comme l'indique la visualisation ci-dessous, sur les 11 agents d'assurance vie Experior cités, un total de 25 infractions à la Loi ont été déterminées, comme suit : 9 cas de divulgation d'agents d'assurance vie (assureurs représentés); 8 cas de formation continue incomplète; 5 cas de divulgation d'agents d'assurance vie (conflits d'intérêts); 2 cas de non-réponse à l'ARSF; et 1 cas de fausse déclaration à l'ARSF.

Infractions des agents d'Experior

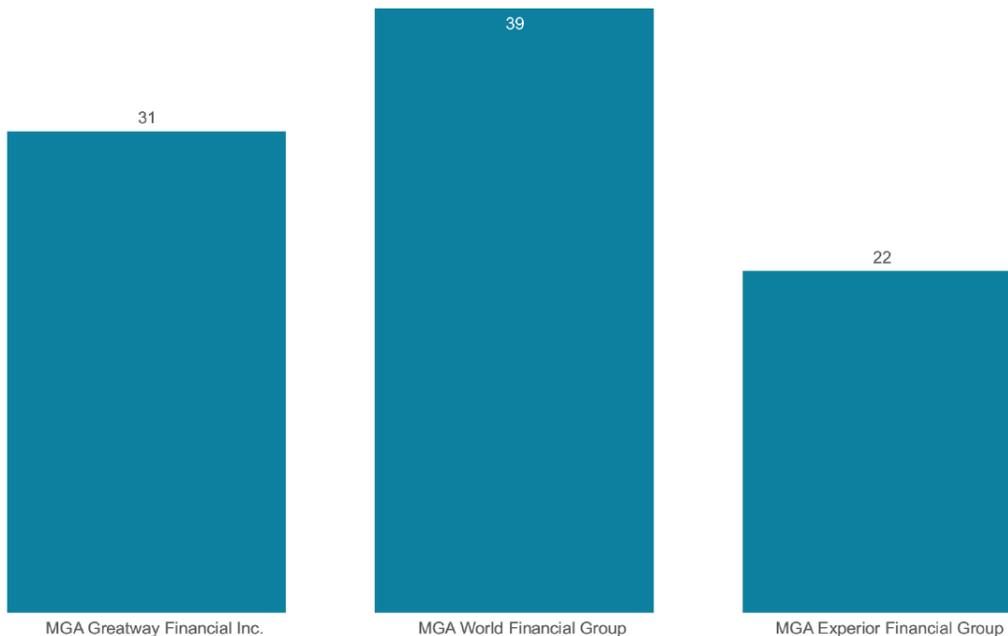


Questions relatives aux meilleures pratiques

Les meilleures pratiques sont essentielles pour promouvoir des normes uniformes pour l'industrie de l'assurance vie et de l'assurance santé afin de démontrer la pertinence des ventes d'assurance et l'harmonisation avec la Directive sur le TEC. Si un produit inapproprié est vendu à un client, cela augmente le risque de préjudice pour le consommateur.

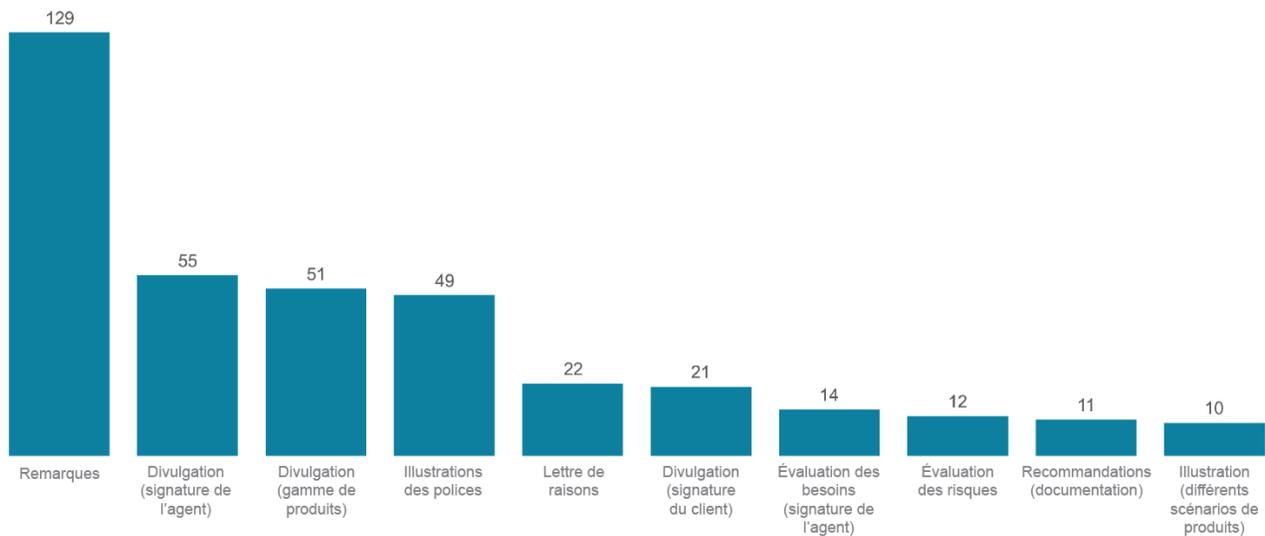
- Sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway examinés, 13 n'ont déclaré aucune vente en 2020 ou en 2021 et n'avaient donc pas de dossiers de clients pouvant être examinés. Au total, 161 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 31 agents d'assurance vie (67 %) ont été cités avec des contraventions aux meilleures pratiques.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG examinés, 11 n'ont déclaré aucune vente en 2020 ou 2021 et n'avaient donc pas de dossiers de clients pouvant être examinés. Au total, 183 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 39 agents d'assurance vie (85 %) ont été cités avec des contraventions aux meilleures pratiques.
- Sur les 27 agents d'assurance vie Experior examinés, 4 n'ont déclaré aucune vente en 2020 ou 2021 et n'avaient donc pas de dossiers de clients pouvant être examinés. Au total, 114 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 22 agents d'assurance vie (82 %) ont été cités avec des contraventions aux meilleures pratiques.

Meilleures pratiques des agents



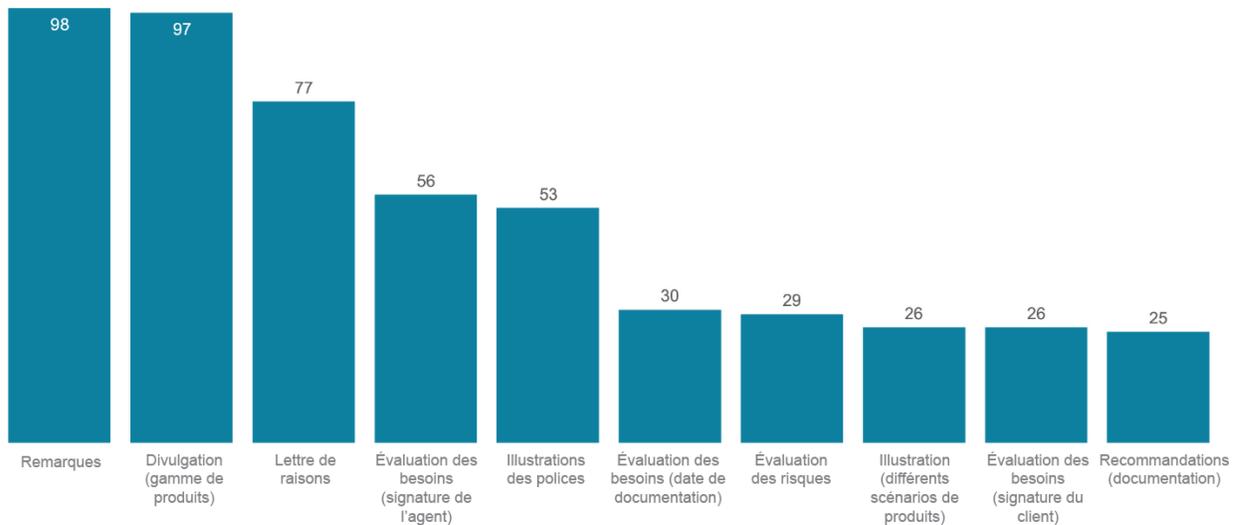
Sur les 31 agents d'assurance vie de Greatway cités pour des contraventions aux meilleures pratiques, un total de 147 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 404 contraventions aux meilleures pratiques ont été relevées. Comme l'indique la visualisation ci-dessous, les 10 principales contraventions aux meilleures pratiques sont les suivantes : 129 cas de manquement à prendre des notes contemporaines; 55 cas d'absence de divulgation de l'agent d'assurance vie (signée par l'agent d'assurance vie); 51 cas d'absence de divulgation de l'agent d'assurance vie (gamme de produits); 49 cas où il n'y a pas eu d'illustrations de polices, 22 cas où il n'y a pas eu de lettres de « raison pour laquelle »; 21 cas d'absence de divulgation de l'agent d'assurance vie (signature par le client); 14 cas d'absence d'évaluation des besoins (signature par l'agent d'assurance vie); 12 cas d'absence d'évaluation des risques; 11 cas d'absence de recommandations (documentation); et 10 cas d'absence d'illustration (différents scénarios de produits).

Meilleures pratiques des agents de Greatway Financial



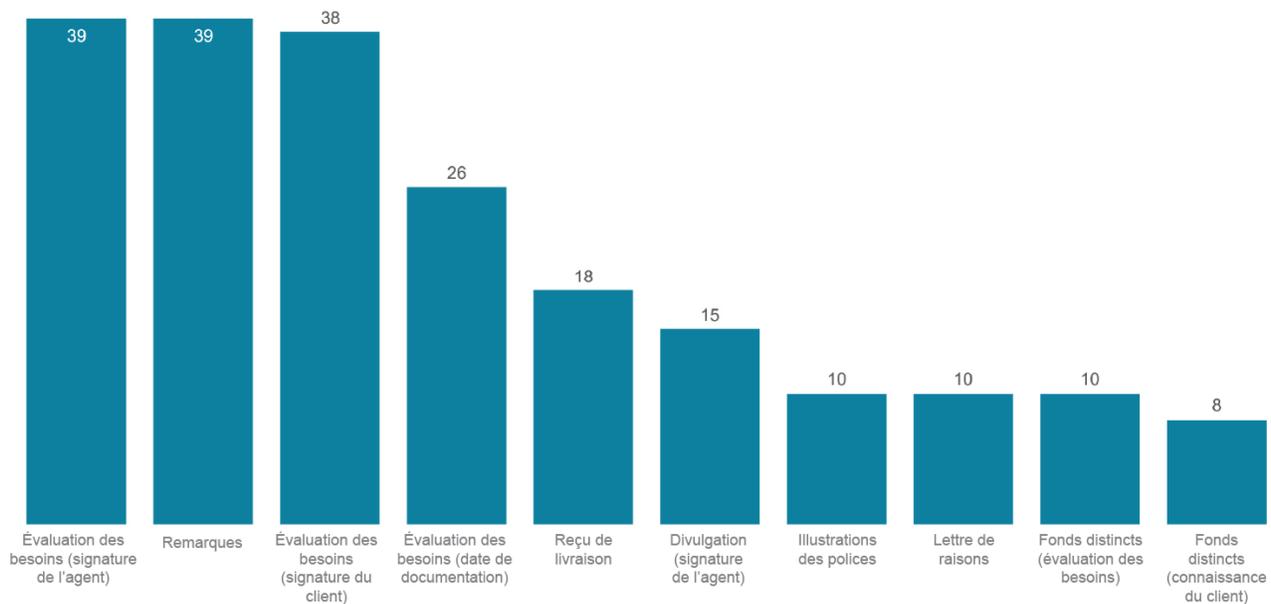
Sur les 39 agents d'assurance vie de WFG présentant des contraventions aux meilleures pratiques, un total de 177 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 632 contraventions aux meilleures pratiques ont été relevées. Comme l'indique la visualisation ci-dessous, les 10 principales contraventions sont les suivantes : 98 cas de manquement à prendre des notes contemporaines; 97 cas d'absence de divulgation de l'agent d'assurance vie (gamme de produits); 77 cas où il n'y a pas eu de lettres de « raison pour laquelle »; 56 cas d'absence d'évaluation des besoins (signature par l'agent d'assurance vie); 53 cas d'absence d'illustrations de polices; 30 cas d'absence d'évaluation des besoins (date documentée); 29 cas d'absence d'évaluation des risques; 26 cas d'absence d'illustration (différents scénarios de produits); 26 cas d'absence d'évaluation des besoins (signature par le client); 25 cas d'absence de recommandations (documentation).

Meilleures pratiques des agents de WFG



Sur les 22 agents d'assurance vie d'Experior présentant des contraventions aux meilleures pratiques, un total de 100 dossiers de clients ont été examinés, et un total de 266 contraventions aux meilleures pratiques ont été relevées. Comme l'indique la visualisation ci-dessous, les 10 principales contraventions sont les suivantes : 39 cas d'évaluation insuffisante des besoins (signature par l'agent d'assurance vie); 39 cas de manquement à prendre des notes contemporaines; 38 cas d'évaluation insuffisante des besoins (signature par le client); 26 cas d'évaluation insuffisante des besoins (date documentée); 18 cas d'absence de reçu de livraison; 15 cas de divulgation insuffisante de l'agent d'assurance vie (signature par l'agent d'assurance vie), 10 cas d'absence d'illustrations de polices; 10 cas d'absence de lettres de « raison pour laquelle »; 10 cas d'agence d'évaluation des besoins (fonds distincts); et 8 cas d'absence de documentation sur la connaissance du client (fonds distincts).

Meilleures pratiques des agents d'Experior



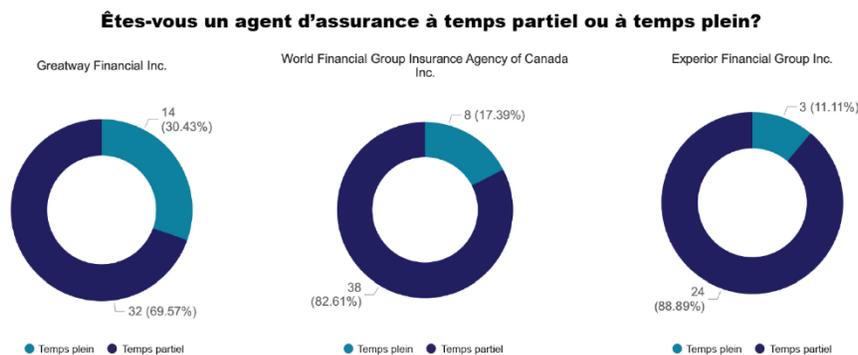
Réponses au questionnaire des agents d'assurance vie

Le questionnaire électronique utilisé dans le cadre du programme d'examen des agents d'assurance vie est rempli au moyen du compte sécurisé de l'agent d'assurance vie visé sur le portail de services en ligne de l'ARSF. L'agent d'assurance vie visé doit signer électroniquement une attestation confirmant le contenu et l'exactitude du questionnaire avant la soumission finale. Une fois attesté et soumis par l'agent d'assurance vie visé, le questionnaire est verrouillé pour assurer l'intégrité des données.

Statut à temps plein/à temps partiel et activités commerciales extérieures

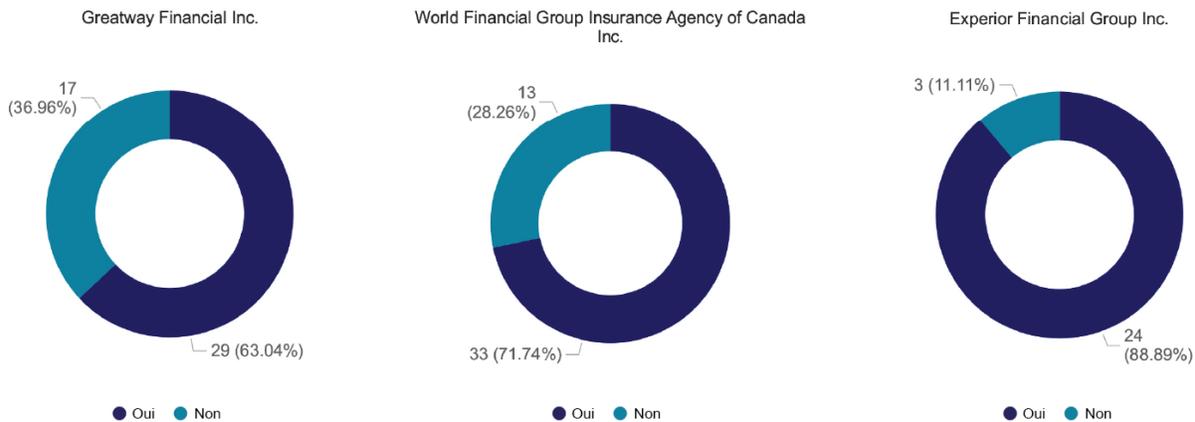
Les données suivantes reflètent avec exactitude les réponses attestées des agents d'assurance vie au questionnaire électronique, qui n'a pas été nettoyé ou vérifié par l'ARSF.

- Sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, 32 (68 %) ont déclaré être des agents d'assurance vie à temps partiel, et 14 (30 %) se sont identifiés comme des agents d'assurance vie à temps plein.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, 38 (83 %) ont déclaré être des agents d'assurance vie à temps partiel, et 8 (17 %) se sont identifiés comme des agents d'assurance vie à temps plein.
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior qui ont rempli le questionnaire, 24 (89 %) ont déclaré être des agents d'assurance vie à temps partiel et 3 (11 %) se sont identifiés comme des agents d'assurance vie à temps plein.



- Sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, 29 (62 %) ont déclaré qu'ils avaient une autre profession ou un emploi autre que celui d'agent d'assurance vie.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, 33 (71 %) ont déclaré qu'ils avaient une autre profession ou un emploi autre que celui d'agent d'assurance vie.
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior qui ont rempli le questionnaire, 24 (89 %) ont déclaré qu'ils avaient une autre profession ou un emploi autre que celui d'agent d'assurance vie.

Avez-vous une autre profession ou un autre emploi que celui d'agent d'assurance?



Observations finales : Statut à temps plein/à temps partiel et activités commerciales extérieures

Sur les 119 agents d'assurance vie examinés, 94 ont déclaré être un agent d'assurance vie à temps partiel (79 %), 86 ont déclaré avoir une profession ou un emploi autre que celui d'agent d'assurance vie (72 %) et 28 n'ont déclaré aucune vente d'assurance pour 2020 ou 2021 (24 %). Les résultats de l'examen ont permis de déterminer que 50 % des agents d'assurance vie sélectionnés aux fins d'examen avaient été reconnus comme ayant enfreint la Loi, et que 77 % des agents d'assurance vie examinés n'avaient pas suivi les meilleures pratiques de l'industrie qui démontraient la pertinence d'une vente.

Il convient de noter que la divulgation d'activités commerciales externes à l'ARSF est une exigence du permis d'agent d'assurance vie, et que des conditions relatives au permis peuvent

être imposées par l'ARSF relativement au risque de préjudice potentiel pour le consommateur découlant de l'autre profession ou emploi divulgué.

Il convient également de noter que l'inexpérience relative des agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA en question peut également être un facteur dans les résultats de l'examen. Comme il a été mentionné précédemment, lors de la sélection des agents d'assurance vie aux fins d'examen, l'ARSF a utilisé la date de début du contrat avec la SGA et le nombre d'années depuis l'obtention du permis de l'ARSF pour saisir les caractéristiques proportionnelles des agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées. D'après les ensembles de données fournis à l'ARSF, les agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA en question avaient entre 1 et 8 ans d'expérience en tant qu'agent d'assurance vie titulaire de permis.

Assureurs représentés

Les données suivantes reflètent avec exactitude les réponses attestées des agents d'assurance vie au questionnaire électronique, qui n'a pas été nettoyé ou vérifié par l'ARSF.

- En 2021, sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, 31 (67 %) ont déclaré avoir fait affaire avec Ivori, 4 (9 %) ont déclaré avoir fait affaire avec l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc., 4 (9 %) ont répondu « Sans objet », 3 (7 %) ont déclaré avoir fait affaire avec l'Équitable, Compagnie d'assurance sur la vie du Canada et 3 (7 %) ont répondu « Aucun ».
- En 2021, sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, 26 (56 %) ont déclaré avoir fait affaire avec l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc., 21 (46 %) ont déclaré avoir fait affaire avec l'Équitable, Compagnie d'assurance sur la vie du Canada, 19 (41 %) ont déclaré avoir fait affaire avec Ivori, 9 (20 %) ont déclaré avoir fait affaire avec Manulife Assurance Company of Canada, 5 (11 %) ont répondu « Sans objet ».
- En 2021, sur les 27 agents d'assurance vie d'Exterior qui ont rempli le questionnaire, 12 (40 %) ont déclaré avoir fait affaire avec SSQ, Société d'assurance vie inc., 11 (37 %) ont déclaré avoir fait affaire avec l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc., 9 (30 %) ont déclaré avoir fait affaire avec La Capitale Sécurité financière, compagnie d'assurance, 5 (17 %) ont déclaré avoir fait affaire avec Humania Assurance Inc., 4 (13 %) ont déclaré avoir fait affaire avec Foresters, Compagnie d'assurance vie.

Les 5 principales compagnies d'assurance avec lesquelles l'agent a fait affaire en 2021

Greatway Financial Inc.



World Financial Group Insurance Agency of Canada Inc.



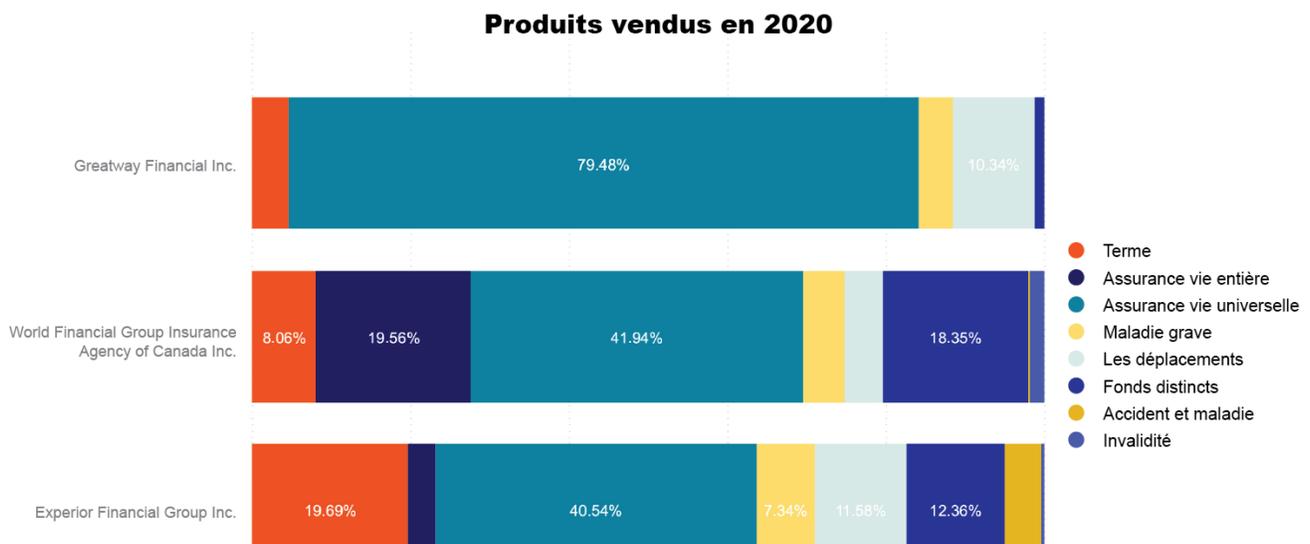
Experior Financial Group Inc



Produits d'assurance vendus – 2020

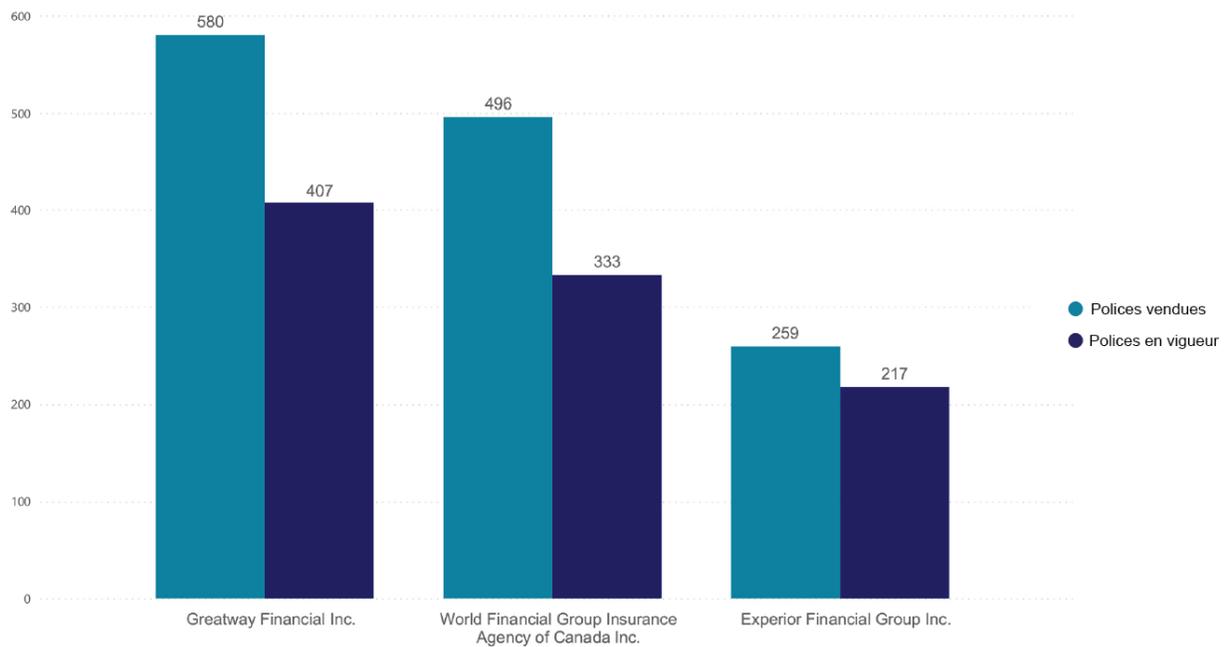
Les données suivantes reflètent avec exactitude les réponses attestées des agents d'assurance vie au questionnaire électronique, qui n'a pas été nettoyé ou vérifié par l'ARSF.

- En 2020, sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, un total de 580 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 461 étaient des polices d'assurance vie universelle (79 %).
- En 2020, sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, un total de 496 polices ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 208 étaient des polices d'assurance vie universelle (42 %).
- En 2020, sur les 27 agents d'assurance vie d'Exterior qui ont rempli le questionnaire, un total de 259 polices ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 105 étaient des polices d'assurance vie universelle (41 %)



- Sur les 580 polices déclarées vendues pour tous les types de produits en 2020 par les 46 agents d'assurance vie de Greatway, 407 polices étaient en vigueur au moment de l'examen (70 %).
- Sur les 496 polices déclarées vendues pour tous les types de produits en 2020 par les 46 agents d'assurance vie de WFG, 333 polices étaient en vigueur au moment de l'examen (67 %).
- Sur les 259 polices déclarées vendues pour tous les types de produits en 2020 par les 27 agents d'assurance vie d'Exterior, 217 étaient en vigueur au moment de l'examen (84 %).

Polices vendues par rapport à En vigueur en 2020

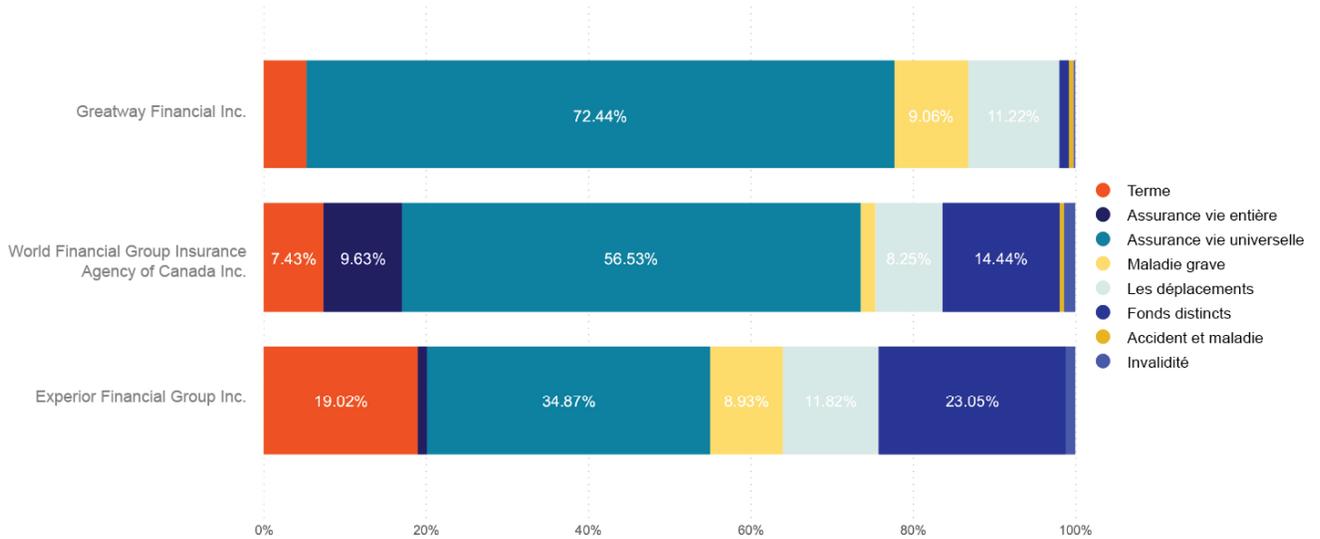


Produits d'assurance vendus – 2021

Les données suivantes reflètent avec exactitude les réponses attestées des agents d'assurance vie au questionnaire électronique, qui n'a pas été nettoyé ou vérifié par l'ARSF.

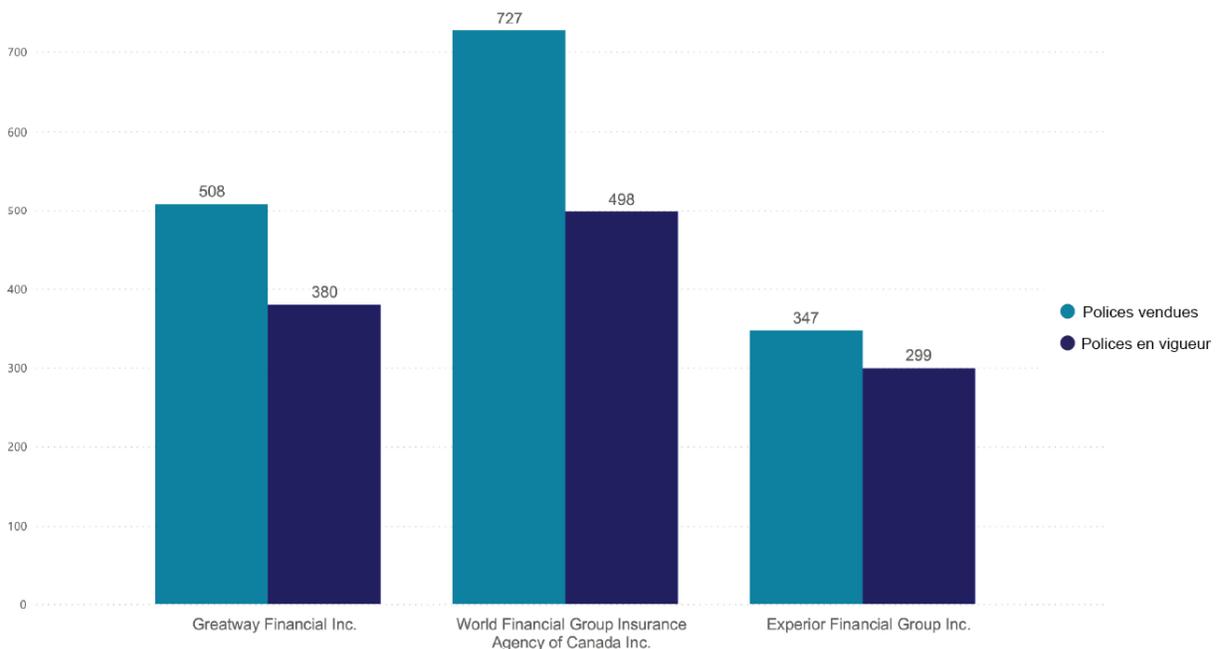
- En 2021, sur les 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, un total de 508 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Il s'agit d'une diminution de 12 % du total des polices vendues par les mêmes agents d'assurance vie de Greatway en 2020. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 368 étaient des polices d'assurance vie universelle (72 %). Il s'agit d'une diminution de 7 % des polices d'assurance vie universelle vendues par les mêmes agents d'assurance vie Greatway en 2020.
- En 2021, sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, un total de 727 polices ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Il s'agit d'une augmentation de 47 % du total des polices vendues par les mêmes agents d'assurance vie de WFG en 2020. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 411 étaient des polices d'assurance vie universelle (57 %). Il s'agit d'une augmentation de 15 % des polices d'assurance vie universelle vendues par les mêmes agents d'assurance vie de WFG en 2020.
- En 2021, sur les 27 agents d'assurance vie d'Exterior qui ont rempli le questionnaire, un total de 347 polices ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. Il s'agit d'une augmentation de 34 % du total des polices vendues par les mêmes agents d'assurance vie d'Exterior en 2020. Sur la totalité des polices d'assurance déclarées vendues, 121 étaient des polices d'assurance vie universelle (35 %). Il s'agit d'une diminution de 5 % des polices d'assurance vie universelle vendues par les mêmes agents d'assurance vie de WFG en 2020.

Produits vendus en 2021



- Sur les 508 polices déclarées vendues pour tous les types de produits en 2021 par les 46 agents d'assurance vie de Greatway, 380 polices étaient en vigueur au moment de l'examen (75 %).
- Sur les 727 polices déclarées vendues dans tous les types de produits en 2021 par les 46 agents d'assurance vie de WFG, 498 polices étaient en vigueur au moment de l'examen (69 %).
- Sur les 347 polices déclarées vendues pour tous les types de produits en 2021 par les 27 agents d'assurance vie d'Exterior, 299 polices étaient en vigueur au moment de l'examen (86 %).

Polices vendues par rapport à En vigueur en 2021



Observations finales : Vente d'assurance vie universelle

L'assurance vie universelle est un produit complexe et spécialisé qui peut ne pas convenir à de nombreux consommateurs. Les résultats de l'examen indiquent que les agents d'assurance vie inexpérimentés vendent principalement des polices d'assurance vie universelle, notamment :

- En 2020, un total de 1 335 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. De ces ventes, 774 étaient des polices d'assurance vie universelle (56 %).
- En 2021, un total de 1582 polices d'assurance ont été déclarées vendues pour tous les types de produits. De ces ventes, 900 étaient des polices d'assurance vie universelle (57 %).

Les résultats des examens démontrent un ratio élevé d'infractions à la *Loi* et de non-respect des meilleures pratiques de l'industrie. L'ARSF craint que les assureurs et les SGA visés dans le présent rapport n'aient pas de processus de surveillance efficaces en place pour gérer les risques possibles pour le consommateur et démontrer la pertinence des ventes, en particulier dans le cas d'agents d'assurance vie inexpérimentés qui vendent des polices d'assurance vie universelle.

Il convient de noter que, parallèlement à ces examens thématiques, l'ARSF a effectué une analyse plus approfondie des pratiques de vente en assurance vie par les agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées. Cette analyse consistait en un examen attentif de 24 dossiers de clients choisis au hasard à partir de ces examens thématiques afin d'évaluer si les principes du TEC étaient appliqués dans chaque cas et, dans la mesure du possible, le risque de mauvais résultats pour les consommateurs. Le rapport qui en a résulté, intitulé *Pratiques observées dans la distribution et la vente d'assurance vie universelle*¹², fait état de plusieurs préoccupations en matière de TEC, en particulier en ce qui concerne la vente d'assurance vie universelle.

¹² [Pratiques observées dans la distribution et la vente d'assurance vie universelle](#)

Observations finales : Polices vendues par rapport aux polices en vigueur

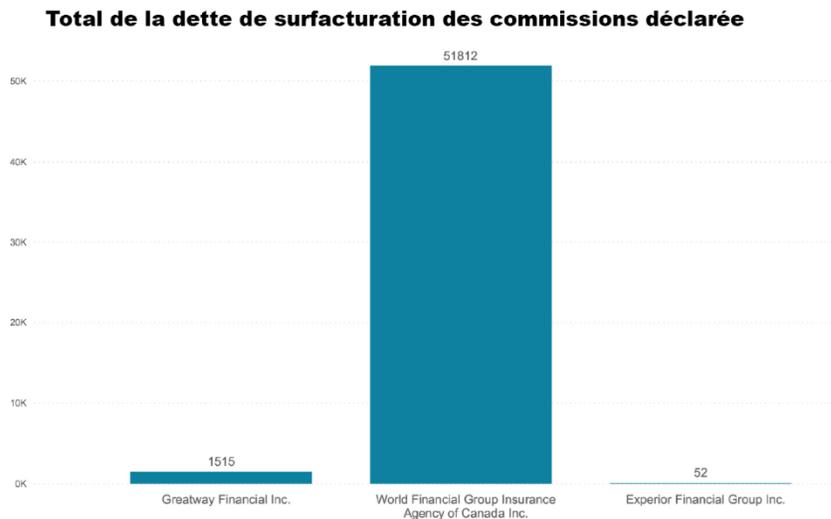
Il convient de noter que les données sur les polices en vigueur déclarées par les agents d'assurance vie examinés reflètent tous les types de produits d'assurance déclarés vendus (c.-à-d. qu'elles n'ont pas été délimitées par type de produit), qu'elles n'ont pas été confirmées par l'ARSF et que plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la question de savoir si une police demeure en vigueur. Cela dit, l'expiration précoce des polices peut être un indicateur de la vente de produits d'assurance inappropriés aux consommateurs et des pertes financières correspondantes.

Les résultats des examens démontrent un ratio élevé d'infractions à la *Loi* et de non-respect des meilleures pratiques de l'industrie dans la population d'agents d'assurance vie examinés. Compte tenu du ratio des polices vendues par rapport aux polices en vigueur déclarées, l'ARSF craint que les assureurs et les SGA visés dans le présent rapport n'aient pas de processus de surveillance efficaces en place pour gérer les risques possibles pour le consommateur et pour démontrer la pertinence des ventes, en particulier dans le cas d'agents d'assurance vie inexpérimentés qui vendent des polices d'assurance vie universelle.

Rétrofacturation de commissions

Les données suivantes reflètent avec exactitude les réponses attestées des agents d'assurance vie au questionnaire électronique, qui n'a pas été nettoyé ou vérifié par l'ARSF.

- Des 46 agents d'assurance vie de Greatway qui ont rempli le questionnaire, 4 (9 %) ont déclaré un total de 1 515,00 \$ en dette relative à la rétrofacturation de commissions.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG qui ont rempli le questionnaire, 5 (11 %) ont déclaré un total de 51 812,00 \$ en dette relative à la rétrofacturation de commissions.
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior qui ont rempli le questionnaire, 1 (4 %) a déclaré un total de 52,00 \$ en dette relative à la rétrofacturation de commissions.



Observations finales : Rétrofacturation de commissions

Il convient de noter que les données de rétrofacturation des commissions déclarées par les agents d'assurance vie examinés (c.-à-d. l'annulation de la commission de vente des agents d'assurance vie en raison de la révocation de la police ou de l'expiration anticipée) reflètent tous les types de produits d'assurance déclarés vendus (c.-à-d. qu'elles n'ont pas été délimitées par le type de produit) et n'ont pas été confirmées par l'ARSF. Sur les 119 agents d'assurance vie examinés, 10 (8 %) ont déclaré une dette relative à la rétrofacturation. Comme la manière dont les données de rétrofacturation déclarées s'harmonisent avec les polices vendues par rapport aux données en vigueur déclarées n'est pas claire pour l'ARSF, celle-ci envisagera un examen plus approfondi de la rétrofacturation déclarée pour les agents d'assurance vie. L'ARSF reconnaît que plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur la raison pour laquelle des commissions sont rétrofacturées. Cela dit, la rétrofacturation des commissions peut être un indicateur de la vente de produits d'assurance inappropriés aux consommateurs. De plus, lorsqu'un agent d'assurance vie a une dette relative à la rétrofacturation, il existe un risque de conflit d'intérêts où l'agent d'assurance vie peut être incité à faire passer ses intérêts avant ceux de ses clients afin d'effectuer des ventes pour rembourser la dette, ce qui peut entraîner des résultats injustes pour les consommateurs.

Réponses à l'entrevue avec les agents d'assurance vie

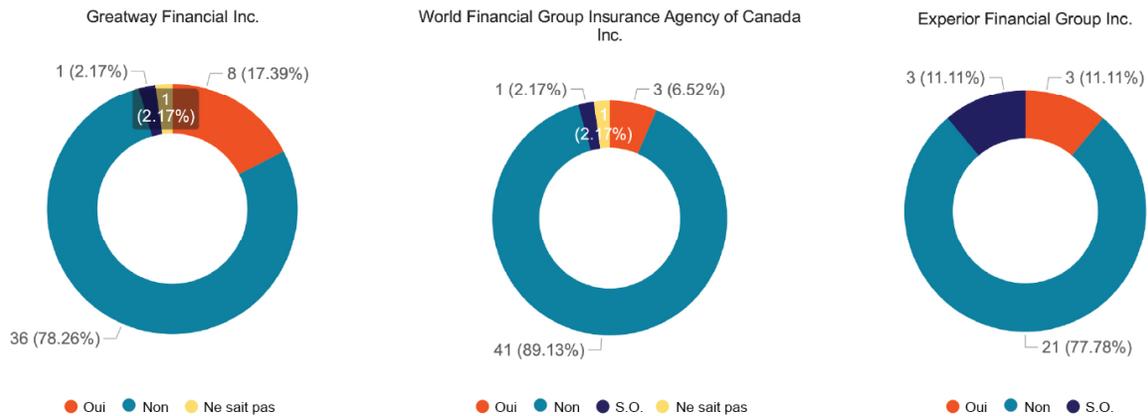
Pour assurer la transparence, l'équité et l'application régulière de la loi, tous les agents d'assurance vie qui font l'objet d'un examen doivent se soumettre à une entrevue. Les données suivantes reflètent précisément les réponses des agents d'assurance vie aux questions d'entrevue, qui n'ont pas été vérifiées par l'ARSF.

Recrutement, formation et surveillance des agents d'assurance vie

Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Votre SGA vous demande-t-elle de vendre des produits d'une compagnie d'assurance particulière ou vous fournit-elle une formation à ce sujet? »

- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 8 (17 %) ont répondu « oui »; 36 (78 %) ont répondu « non »; 1 (2 %) a répondu « ne sais pas »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 3 (7 %) ont répondu « oui »; 41 (89 %) ont répondu « non »; 1 (2 %) a répondu « ne sais pas »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés : 3 (11 %) ont répondu « oui »; 21 (77 %) ont répondu « non »; et 3 (11 %) ont répondu « sans objet ».

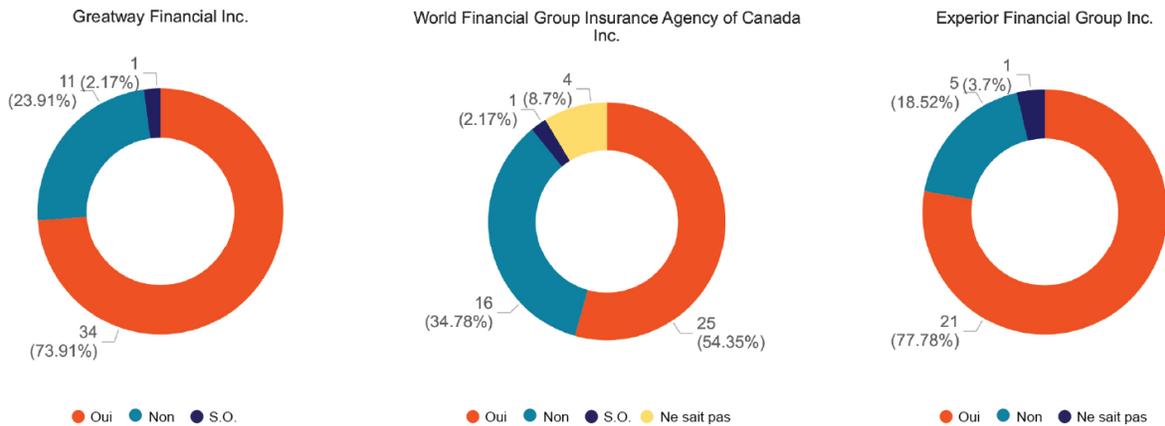
Votre SGA vous demande-t-elle de vendre des produits d'une compagnie d'assurance précise ou vous forme-t-elle à le faire?



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Est-ce que quelqu'un surveille ou supervise vos activités commerciales ou vos ventes en tant qu'agent d'assurance vie? »

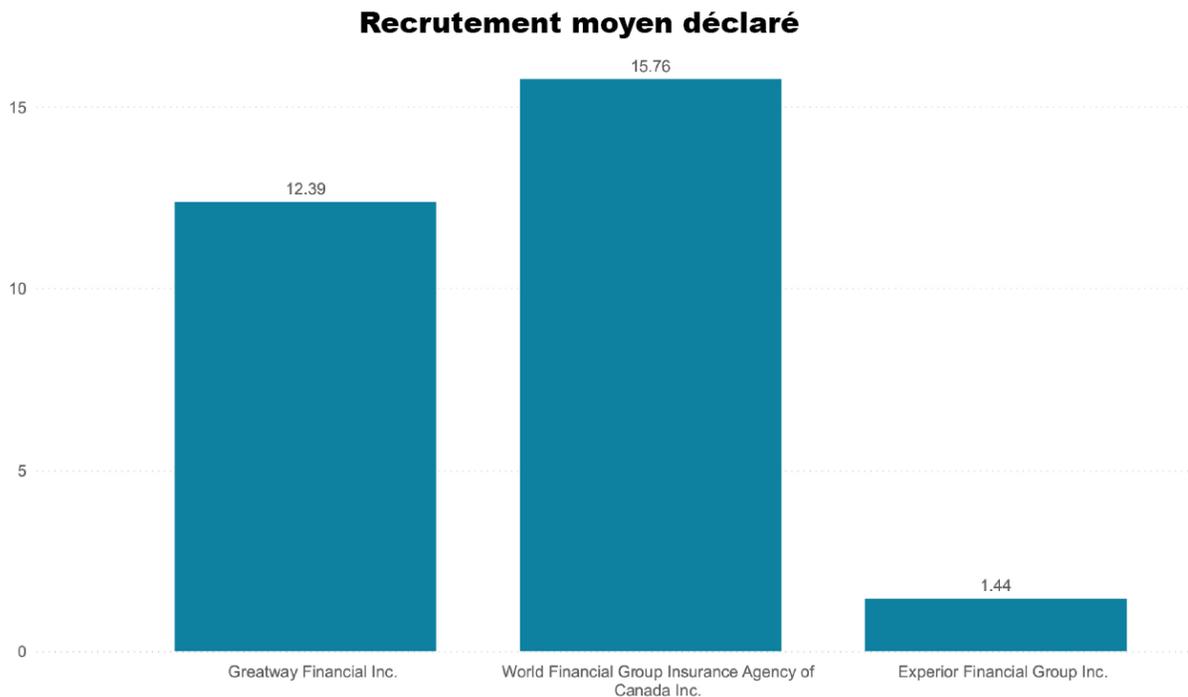
- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 34 (74 %) ont répondu « oui »; 11 (24 %) ont répondu « non »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 25 (7 %) ont répondu « oui »; 16 (89 %) ont répondu « non »; 1 (2 %) a répondu « ne sais pas »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Exterior interrogés : 21 (81 %) ont répondu « oui »; 5 (19 %) ont répondu « non »; et 1 a répondu « ne sais pas ».

Est-ce que quelqu'un surveille ou utilise vos activités commerciales ou vos ventes en tant qu'agent d'assurance vie?



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Combien de personnes avez-vous recrutées? » dans le cadre du modèle d'affaires de recrutement par paliers de la SGA.

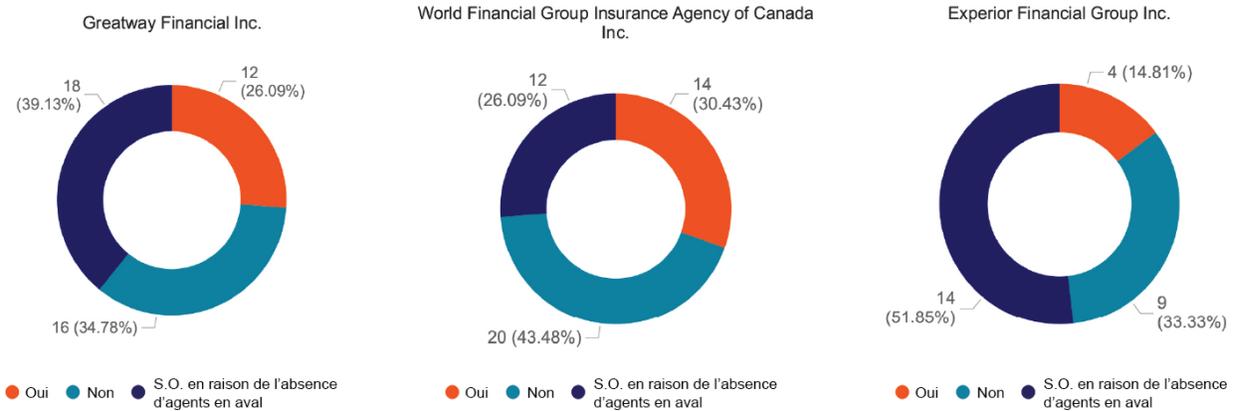
- Les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés ont déclaré avoir recruté en moyenne 12 personnes.
- Les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés ont déclaré avoir recruté en moyenne 16 personnes.
- Les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés ont déclaré avoir recruté en moyenne une personne.



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Effectuez-vous une surveillance ou une supervision des agents d'assurance vie pour vos agents d'assurance vie en aval? »

- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 12 (26 %) ont répondu « oui »; 16 (35 %) ont répondu « non »; et 18 (39 %) ont répondu « sans objet » en raison de l'absence d'agents d'assurance vie en aval.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 14 (30 %) ont répondu « oui »; 20 (43 %) ont répondu « non »; et 12 (26 %) ont répondu « sans objet » en raison de l'absence d'agents de vie en aval.
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés : 4 (15 %) ont répondu « oui »; 9 (33 %) ont répondu « non »; et 14 (52 %) ont répondu « sans objet » en raison de l'absence d'agents de vie en aval.

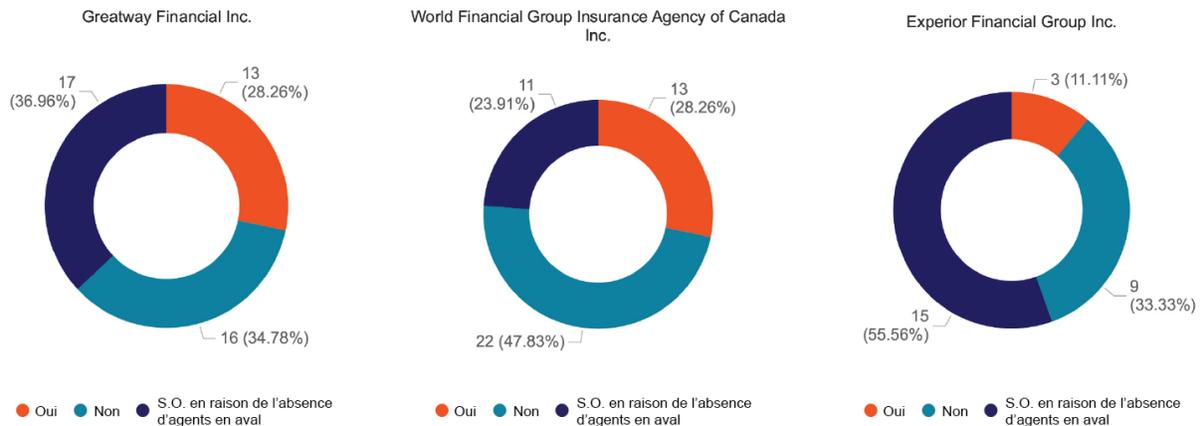
Effectuez-vous une surveillance ou une supervision des agents pour vos agents en aval?



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Offrez-vous une formation d'agent d'assurance vie aux agents d'assurance vie en aval? »

- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 13 (28 %) ont répondu « oui »; 16 (35 %) ont répondu « non »; et 17 (37 %) « sans objet » en raison de l'absence d'agents d'assurance vie en aval.
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 13 (28 %) ont répondu « oui »; 22 (48 %) ont répondu « non »; et 11 (24 %) « sans objet » en raison de l'absence d'agents de vie en aval.
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés : 3 (11 %) ont répondu « oui »; 9 (33 %) ont répondu « non »; et 15 (56 %) « sans objet » en raison de l'absence d'agents de vie en aval.

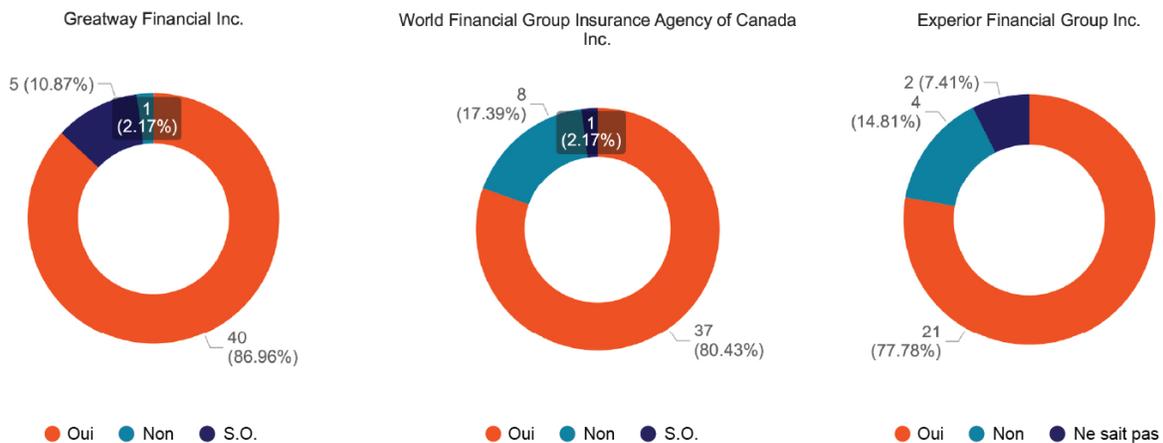
Effectuez-vous une formation d'agent pour vos agents en aval?



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Êtes-vous tenu de suivre une formation obligatoire? »

- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 40 (87 %) ont répondu « oui »; 5 (11 %) ont répondu « non »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 37 (80 %) ont répondu « oui »; 8 (18 %) ont répondu « non »; et 1 a répondu « sans objet ».
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés : 21 (78 %) ont répondu « oui »; 4 (15 %) ont répondu « non »; et 2 (7 %) ont répondu « ne sais pas ».

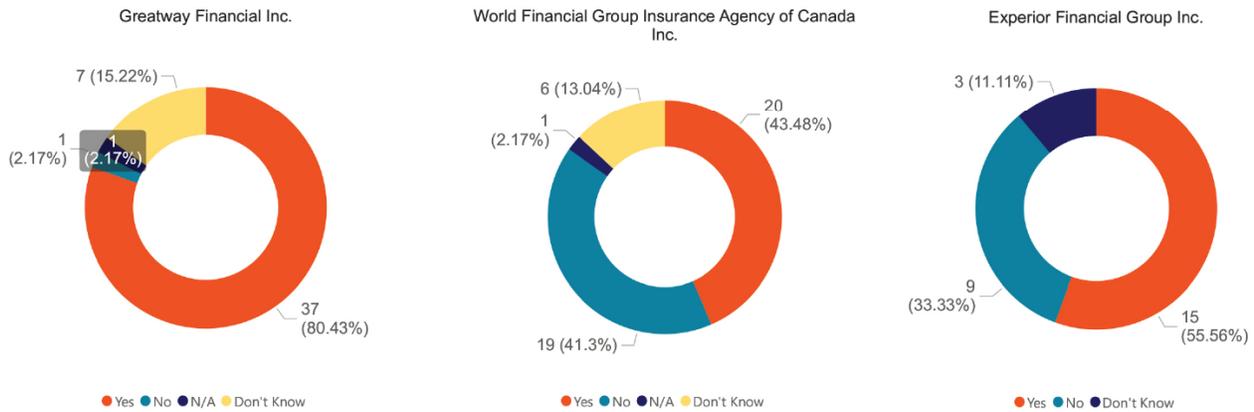
Devez-vous suivre une formation obligatoire?



Au cours de la phase d'entrevue du programme d'examen, on a posé la question suivante aux agents d'assurance vie visés : « Est-ce que quelqu'un vérifie si vous avez suivi la formation offerte? »

- Parmi les 46 agents d'assurance vie de Greatway interrogés : 37 (7 %) ont répondu « oui »; 1 (89 %) ont répondu « non »; 1 (2 %) a répondu « ne sais pas »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 46 agents d'assurance vie de WFG interrogés : 20 (7 %) ont répondu « oui »; 19 (89 %) ont répondu « non »; 1 (2 %) a répondu « ne sais pas »; et 1 (2 %) a répondu « sans objet ».
- Sur les 27 agents d'assurance vie d'Experior interrogés : 15 (78 %) ont répondu « oui »; 9 (15 %) ont répondu « non »; et 3 (7 %) ont répondu « ne sais pas ».

Est-ce que quelqu'un vérifie si vous avez suivi la formation offerte?



Observations finales : Formation et surveillance des agents d'assurance vie

Lorsque les agents d'assurance vie sont rémunérés pour les ventes de personnes qu'ils recrutent, cela crée la possibilité de se concentrer moins sur la probité des recrues et la pertinence des ventes, ce qui crée un risque de préjudice pour les consommateurs. Conformément aux conclusions de l'*Examen thématique concerté du CCRRA sur les SGAVAS*, les réponses aux entrevues fournies par les agents d'assurance vie examinés suggèrent qu'il y a des lacunes ou des incohérences en ce qui concerne la formation et la supervision déléguées aux SGA concernées, à leurs agents de vie et à leurs agents en aval. Compte tenu des résultats des examens concernant les infractions à la Loi et le non-respect des meilleures pratiques de l'industrie, l'ARSF craint que les assureurs et les SGA visés dans le présent rapport n'aient pas de processus de surveillance efficaces en place pour gérer les risques possibles pour le consommateur et démontrer la pertinence des ventes, en particulier dans le cas d'agents d'assurance vie inexpérimentés qui vendent des polices d'assurance vie universelle.

Conclusion

Bien que le modèle de recrutement par paliers des SGA visées ne soit pas représentatif de toutes les SGA, les 12 775 agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec les SGA visées au moment de l'examen représentaient environ 20 % des agents d'assurance vie titulaires d'un permis en Ontario. Lorsque les agents d'assurance vie sont rémunérés pour les ventes de personnes qu'ils recrutent, cela crée la possibilité de se concentrer moins sur la probité des recrues et la pertinence des ventes, ce qui crée un risque de préjudice pour les consommateurs. Le modèle de recrutement par paliers semble également utiliser principalement des agents d'assurance vie à temps partiel.

Le paragraphe 12 (1) du Règl. de l'Ont. 347/04 exige que tout assureur qui autorise un ou plusieurs agents d'assurance vie à agir en son nom établisse et maintienne un système qui est raisonnablement conçu pour s'assurer que chaque agent d'assurance vie se conforme à la Loi, à ses règlements et à ses obligations en matière de permis. Les assureurs et leurs agents d'assurance vie – que ce soit directement ou par l'entremise d'intermédiaires, y compris les SGA – sont tenus d'évaluer et de remplir adéquatement les fonctions déléguées pour le dépistage, la formation et la surveillance des agents d'assurance vie, car celles-ci sont essentielles pour assurer des résultats équitables pour les consommateurs. Dans le cas des

SGA qui suivent le modèle de recrutement par paliers, cela signifie une gestion adéquate des risques associés aux agents d'assurance vie qui sont rémunérés pour les ventes réalisées par les personnes qu'ils recrutent, et aux agents d'assurance vie à temps partiel, ainsi que tout autre risque de préjudice pour les consommateurs, afin d'assurer des résultats équitables pour les consommateurs.

Conformément aux conclusions de l'*Examen thématique concerté du CCRRRA sur les SGAVAS*, les résultats de l'examen des agents d'assurance vie dans ce rapport suggèrent qu'il y a des lacunes ou des incohérences en ce qui concerne la formation et la supervision déléguées aux SGA concernées, à leurs agents d'assurance vie et à leurs agents en aval. Les données sur la rétrofacturation des commissions et les ventes par rapport aux ventes en vigueur, ainsi que les résultats de l'examen indiquant que les agents d'assurance vie inexpérimentés ne suivent pas les meilleures pratiques ou, dans certains cas, enfreignent la *Loi*, tout en vendant principalement des produits complexes de l'assurance vie universelle, soulèvent des préoccupations pour l'ARSF. Plus précisément, l'ARSF craint que les assureurs et les SGA dont il est question dans le présent rapport n'aient pas de processus de surveillance efficaces en place pour gérer les risques possibles pour le consommateur et pour démontrer la pertinence des ventes.

De plus, les résultats des initiatives de surveillance des agents d'assurance vie de l'ARSF à ce jour, qui comprennent le présent rapport et le *Rapport de supervision des agents d'assurance vie 2021-2022*, suggèrent un lien entre les infractions à la *Loi* et le non-respect des meilleures pratiques de l'industrie. Les meilleures pratiques sont essentielles pour démontrer que la vente d'une police est à la fois appropriée et dans l'intérêt du consommateur, ce qui, à son tour, contribue à assurer des résultats équitables pour les consommateurs. Les résultats obtenus à ce jour suggèrent la nécessité de prendre des mesures supplémentaires dans ce domaine, et l'ARSF a l'intention de continuer à explorer la manière dont les meilleures pratiques de l'industrie peuvent devenir des exigences en Ontario à l'appui d'un traitement équitable des clients.

L'ARSF a pris des mesures réglementaires à l'égard de 50 % des 130 agents d'assurance vie visés dans le présent rapport, et 77 % d'entre eux ont été cités pour des questions liées aux meilleures pratiques. Lors de l'examen de ces résultats, il est important de noter que les agents d'assurance vie sélectionnés pour l'examen n'ont pas fait l'objet de mesures de surveillance réglementaire antérieures et n'ont pas été autrement reconnus comme présentant un risque, et étaient représentatifs de l'ensemble du groupe d'agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec chacune des SGA visées.

L'ARSF a pris des mesures réglementaires concernant 56 % des 115 agents d'assurance vie visés dans son *Rapport de supervision des agents d'assurance vie 2021-2022*, et 48 % ont été cités avec des contraventions aux meilleures pratiques. Lors de l'examen de ces résultats, il est important de noter que les agents d'assurance vie sélectionnés pour l'examen ont fait l'objet de mesures de surveillance réglementaire et ont été reconnus comme présentant un risque avant l'examen.

Lorsqu'on compare les résultats des initiatives de surveillance à ce jour, l'ARSF s'inquiète des risques pour la protection des consommateurs qui peuvent être présents dans le modèle de distribution par paliers des SGA et des pratiques de surveillance qui peuvent être nécessaires pour s'assurer que les agents d'assurance vie ayant conclu un contrat avec ces SGA respectent les exigences de la réglementation. L'ARSF s'attend à ce que les SGA qui utilisent un modèle de recrutement par paliers, et les assureurs qui font affaire avec ces SGA, aient des systèmes de surveillance efficaces en place pour gérer ce risque, ainsi que tout autre risque possible pour le consommateur.

L'ARSF continuera d'évaluer la manière dont les assureurs, les agents d'assurance vie et les autres entités réglementées sont touchés par les réseaux de distribution et les modèles d'affaires des SGA. Pour les agents d'assurance vie, cette évaluation continue sera effectuée en vertu du Cadre et comprendra la quatrième édition du *Rapport de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance santé* de l'ARSF, qui sera publié plus tard cette année.

L'ARSF continuera également de peaufiner son approche fondée sur les risques dans le cadre du Cadre afin d'établir l'ordre de priorité des examens des agents d'assurance vie fondés sur l'information. Les examens des agents d'assurance vie fondés sur les données et l'information recueillies par l'ARSF au moyen de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, des plaintes des consommateurs, des rapports sur l'inconduite des agents d'assurance vie et des renseignements sur le marché provenant de sources ouvertes renforceront la responsabilisation et la surveillance de la chaîne de distribution de bout en bout et appuieront la vision de l'ARSF en matière de sécurité, d'équité et de choix pour les consommateurs.