

Direction de la surveillance des
pratiques de l'industrie 2020-2021

**Formulaire pour
la déclaration des
irrégularités des
agents vie (LARF)**

Rapport sommaire
Deuxième édition

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Sommaire

L'ARSF accorde une grande importance à la lutte contre les préjudices subis par les consommateurs et applique les *objets de l'Autorité* énoncés à l'article 3.1 de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*¹. Il s'agit, entre autres, de réglementer et de superviser les secteurs réglementés, de contribuer à la confiance du public, de promouvoir la transparence et la divulgation d'informations, et de décourager les pratiques, les activités et les comportements mensongers ou frauduleux.

En vertu de la réglementation de l'Ontario, les assureurs doivent déclarer les agents inaptes à exercer les activités d'agent à l'ARFS. Pour ce faire, l'assureur dépose généralement un Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie (« Formulaire pour la déclaration ») auprès de l'ARSF. Dans le cadre de l'engagement de l'ARSF envers la transparence et la protection des consommateurs, cette deuxième édition du Rapport sommaire sur les Formulaires pour la déclaration fournit un instantané statistique des Formulaires pour la déclaration reçus par l'ARSF entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, et une mise à jour sur les Formulaires pour la déclaration ouverts depuis la création de l'ARSF.

Au cours du dernier exercice financier, 57 Formulaires pour la déclaration ont été reçus et examinés par l'ARSF. Les résultats sont les suivants :

- 23 Formulaires pour la déclaration (40 %) ont été transférés à des instances supérieures en vue d'une enquête supplémentaire;
- 28 Formulaires pour la déclaration (49 %) sont clos;
- 6 Formulaires pour la déclaration (11 %) font l'objet d'un examen par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie.

L'ARSF s'engage à prendre les mesures appropriées relativement aux Formulaires pour la déclaration pour assurer la protection des consommateurs. À l'automne 2020, l'ARSF a mis en place une équipe d'évaluation de la conduite des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie au sein de la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie. Cette équipe supervise les pratiques commerciales et la conduite des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie, y compris en examinant les agents relativement auxquels l'ARSF reçoit un Formulaire pour la déclaration. Par l'entremise de ses activités de surveillance et d'application des pratiques de

¹ Pour de plus amples renseignements, rendez-vous à <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/16f37>.

l'industrie, l'ARSF veille à ce que les agents respectent les lois, la réglementation et les exigences en matière de permis pour améliorer la surveillance des pratiques de l'industrie afin de protéger les consommateurs.

Préambule

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant créé pour protéger les droits des consommateurs en Ontario. L'ARSF fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et d'une saine administration des régimes d'assurance en réglementant divers secteurs des services financiers, y compris ceux de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie. Les agents et les entreprises d'assurance-vie ou d'assurance accidents ou maladie (les « agents ») sont les intermédiaires assurant la vente de produits et de services d'assurance-vie et d'assurance-maladie au nom de quelque 70 compagnies d'assurance. Environ 60 000 agents sont titulaires d'un permis en Ontario.

Le 1^{er} janvier, l'ARSF a annoncé qu'elle utiliserait la *Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* (la Directive) pour surveiller la conduite des assureurs et des autres entités réglementées par l'ARSF en vertu de la *Loi sur les assurances* (Ontario), en ce qui concerne le traitement équitable des clients. Les exigences et les attentes de la Directive s'appliquent à tous les titulaires de permis, y compris les agents. La probité des agents est essentielle pour assurer un traitement équitable aux clients. Cette préoccupation commence par une évaluation de l'aptitude de ces agents à exercer leurs fonctions, et se poursuit avec une surveillance des pratiques commerciales des agents pendant toute leur carrière.

Le règlement de l'Ontario 347/04² pris en vertu de la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») exige des assureurs qu'ils mettent sur pied et tiennent un système raisonnablement conçu pour veiller à ce que chaque agent se conforme à la Loi, aux règlements et aux conditions de son permis. Cette obligation de la part des assureurs existe pour tous les réseaux de distribution, y compris les sociétés de gestion de l'assurance-vie et de l'assurance-santé. Ce règlement précise également qu'un assureur, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un agent n'est pas apte à exercer les activités d'agent, a l'obligation de le déclarer. Pour assurer la protection des consommateurs contre les agents inaptes à exercer les activités d'agent, les assureurs doivent disposer d'un mécanisme établi de surveillance de leurs agents et être en mesure de produire rapidement, à l'intention de l'ARSF et d'autres parties intéressées, une déclaration présentant leurs conclusions relativement à toute pratique irrégulière d'un agent.

² <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/040347>

En vue de faciliter la production d'une telle déclaration, les assureurs sont invités à remplir un Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie (le « Formulaire pour la déclaration »)³. L'ARSF examine les agents qui font l'objet d'un Formulaire pour la déclaration afin de déterminer s'ils satisfont aux normes de conduite et traitent les consommateurs de façon équitable. S'il s'avère qu'un agent est inapte à exercer les activités d'agent, l'ARSF prendra des mesures d'application.

L'ARSF prend au sérieux la conduite des agents. Vers la fin de 2020, l'ARSF a mis en place une équipe d'évaluation de la conduite des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie au sein de la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie. L'équipe supervise les pratiques commerciales et la conduite des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie, y compris en examinant les agents relativement auxquels l'ARSF reçoit un Formulaire pour la déclaration. L'ARSF partagera son cadre de supervision des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie au cours des prochains mois.

Rapport de situation sur les Formulaires pour la déclaration 2020-2021

Le Formulaire pour la déclaration permet aux assureurs de produire une déclaration pour le signalement de tout manquement de la part d'un agent. Dans ce formulaire, les assureurs peuvent choisir plus d'un type de manquement. Plusieurs types de manquements ont été signalés simultanément dans la majorité des Formulaires pour la déclaration durant la période mentionnée précédemment. Consultez l'annexe B pour obtenir un résumé des types de manquements signalés pendant les exercices 2019-2020 et 2020-2021. Les dispositions qui ont été prises à la suite de ces déclarations sont issues d'une analyse des Formulaires pour la déclaration réalisée par l'ARSF. Celle-ci a pris les mesures nécessaires pour assurer une approche uniforme de l'évaluation des Formulaires pour la déclaration. Les résultats et le raisonnement appuyant ces décisions sont expliqués ci-dessous.

Formulaires pour la déclaration transférés à des instances supérieures

L'ARSF utilise une approche fondée sur le risque pour repérer les cas prioritaires et les transférer à des instances supérieures, ainsi que pour déterminer les mesures réglementaires

³ Le Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie est fourni par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. aux assureurs qui déclarent des agents inaptes à exercer les activités d'agent aux organismes de réglementation. Consultez l'annexe A pour obtenir un modèle de Formulaire pour la déclaration.

supplémentaires et les résultats. Cette approche uniforme de l'évaluation du risque concorde avec les priorités de l'ARSF. Des 57 Formulaire pour la déclaration reçus, 23 dossiers (31 %) ont été transférés à des instances supérieures pour une enquête plus approfondie et de possibles mesures d'application de la réglementation, comme suit :

Formulaire pour la déclaration transférés à des instances supérieures (du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021)

Nombre total de Formulaire pour la déclaration transférés à des instances supérieures	23	40 %
<i>Services juridiques et application de la loi</i>	17	29 %
<i>Agent de la discipline réglementaire</i>	6	11 %

Selon l'examen et l'analyse réalisés par l'ARSF, les 23 dossiers ont été confiés à une instance supérieure en raison de la gravité du manquement allégué de l'agent et des pièces justificatives fournies. Les dossiers transférés à des instances supérieures comprenaient des allégations de fausses déclarations systématiques aux assureurs et aux clients, le détournement des fonds de clients, les activités de façade pour l'exercice d'activités sans permis et le commerce⁴ de polices d'assurance-vie. L'ARSF fournira une mise à jour sur le statut de ces Formulaire pour la déclaration dans le prochain rapport annuel sur les Formulaire pour la déclaration.

Mise à jour sur les Formulaire pour la déclaration transférés à des instances supérieures en 2019-2020

Selon le rapport sur les Formulaire pour la déclaration 2019-2020, 16 dossiers ont été transférés à des instances supérieures pour une enquête plus approfondie et de possibles mesures d'application de la réglementation. Après la publication, trois autres dossiers ont été transférés à des instances supérieures, pour un total de 19. Des 19 dossiers transférés à des instances supérieures, un a été clos avec une lettre d'avertissement, deux ont été clos après la remise volontaire du permis pendant deux ans, et des procédures d'application de la réglementation ont commencé pour six dossiers. L'enquête se poursuit pour les autres.

⁴ Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez <https://www.fSCO.gov.on.ca/fr/about/warning-notice/pages/warning-trafficking-life-insurance-09-12-2014.aspx>.

Formulaires pour la déclaration transférés à des instances supérieures (du 8 juin 2019 au 31 mars 2020)

Nombre total de Formulaires pour la déclaration transférés à des instances supérieures	19	100 %
<i>Transférés aux Services juridiques et application de la loi</i>	16	84 %
• Procédures d'application de la réglementation commencées	6	31 %
• Clos – Remise volontaire du permis	2	11%
• En cours d'examen	8	42%
<i>Transféré à l'agent de la discipline réglementaire</i>	3	16 %
• Clos – Lettre d'avertissement	1	5 %
• En cours d'examen	2	11 %

Formulaires pour la déclaration clos

Des 57 Formulaires pour la déclaration reçus, 28 dossiers (49 %) ont été clos par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie. Par dossier clos, on entend un dossier réglé par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie après que tous les points qui y sont soulevés ont été résolus et finalisés. Ces points ont nécessité, sans s'y limiter, la discussion du contenu du Formulaire pour la déclaration avec l'assureur, la communication avec les agents, la collecte de preuves et de documents justificatifs, l'évaluation du risque pour le public et, enfin, la décision relative au résultat.

Les Formulaires pour la déclaration qui sont clos se sont conclus de trois façons : envoi d'une lettre d'avertissement, aucune mesure imposée, ou remise volontaire du permis. Les principaux motifs qui font que l'ARSF n'impose aucune mesure sont les suivants : manquement soulevé ne relevant pas de sa compétence, insuffisance de preuves ou permis échu.

Formulaires pour la déclaration clos	Nombre de Formulaires pour la déclaration clos	% du nombre total de Formulaires pour la déclaration reçus (57)
Lettre d'avertissement	19	33 %
Aucune mesure imposée	6	11 %
Remise volontaire du permis	3	5 %
<i>Motifs justifiant qu'aucune mesure ne soit imposée*</i>		
• Ne relève pas de la compétence de l'ARSF	2	4 %
• Insuffisance de preuves	2	4 %
• Permis échu	2	4 %

**On trouvera ci-dessous plus de détails sur chacun de ces motifs.*

Lettre d'avertissement : 19

Parmi les 57 Formulaires pour la déclaration reçus, 19 (44 %) ont entraîné l'envoi d'une lettre d'avertissement.

Dans tous les cas, les lettres d'avertissement sont documentées dans le dossier lié au permis de l'agent concerné et sont signalées par une alerte inscrite dans le système d'octroi des permis de l'ARSF. Si des manquements répétés surviennent à l'avenir, le dossier de l'agent concerné sera analysé et le manquement pourrait entraîner des mesures à l'encontre de son permis ou pour l'application de la Loi (ces mesures sont expliquées plus en détail à la section sur les formulaires transférés à une instance supérieure, ci-dessus). Dans les cas où un agent dépose une demande pour le renouvellement d'un permis encore actif ou le rétablissement d'un permis échu, la lettre d'avertissement sera examinée et évaluée pour qu'une décision éclairée concernant ce permis puisse être prise.

La remise d'une lettre d'avertissement à un agent par l'ARSF n'entraîne pas automatiquement le non-renouvellement du permis. L'ARSF estime toutefois qu'une telle lettre est l'un des facteurs essentiels pour déterminer si le permis d'un agent doit ou non être renouvelé lorsqu'il en fait la demande.

À la suite de l'analyse et de l'évaluation réalisées par l'ARSF, les 19 dossiers pour lesquels une lettre d'avertissement a été envoyée ont entraîné les résultats suivants.

Type de manquement (tel qu'établi par l'ARSF)	Nombre de lettres d'avertissement envoyées	Justification
Infraction concernant le permis	6	<ul style="list-style-type: none"> 1 – Sollicitation au Québec sans détenir de permis dans cette province. 2 – Activité exercée sans permis, soumission de la demande d'un client sans détenir de permis en Ontario. 1 – Manquement à déclarer une Proposition de consommateur. 1 – Activité exercée sans permis, soumission de la demande d'un client tandis que le permis était échu en Ontario. 1 – A faussement déclaré des crédits de formation permanente obtenus pendant la période de déclaration précédente.
Contrefaçon ou falsification et fraude	2	<ul style="list-style-type: none"> 1 – A demandé des paiements d'invalidité totaux tout en travaillant pour le même assureur. 1 – L'agent a nommé son père comme rentier et bénéficiaire sur la demande de placement garanti du client. Il a également remplacé l'adresse du client par celle de son père.

Fausse déclaration 2 1 – Fausses déclarations répétées aux clients et à l'assureur.
1 – Soumission d'une police frauduleuse à l'assureur. (Des informations inexactes sur le client étaient fournies sur la police.)

Remplacement de contrats 3 1 – Manquement à remplir une Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV) pour trois polices et manquement à remplir l'évaluation des besoins pour 58 polices.
1 – L'assureur a reconnu une tendance selon laquelle l'agent a remplacé cinq polices et n'a pas rempli de DRCAV pour trois d'entre elles. Les polices ont été remplacées à partir du livre de commerce de la femme (agent vie) de l'agent.
1 – L'assureur n'a pas pu vérifier la légitimité de quatre polices qui lui ont été soumises.

Conflit d'intérêts 2 1 – Emprunt de fonds à deux clients à des fins de placement. Inconduite potentielle avec une entreprise en valeurs mobilières en Colombie-Britannique (enquête en cours par l'ICBC).
1 – Manquement à divulguer déclarer une procédure civile.

Autres	4	<p>2 – Examen des pratiques des conseillers peu satisfaisant.</p> <p>1 – Signature de commodité (1 cas).</p> <p>1 – Violation du Code de conduite des assureurs (l'agent a avoué avoir attesté la signature du client malgré l'absence de celui-ci).</p>
---------------	---	--

En résumé, les motifs justifiant l'envoi d'une lettre d'avertissement ont été établis à partir d'éléments probants fournis par les assureurs, lesquels mentionnaient que :

- les agents avaient été placés sous stricte supervision par leurs assureurs respectifs;
- les contrats de ces agents avaient été révoqués par leurs assureurs;
- ces manquements n'avaient entraîné aucun préjudice ou un faible préjudice pour les consommateurs;
- les agents avaient laissé leur permis arriver à échéance et ne l'avaient pas renouvelé (l'agent n'est donc plus titulaire d'un permis, mais son dossier comporte quand même une alerte dans le système de l'ARSF au cas où il déposerait une nouvelle demande);
- le manquement s'est produit dans une autre province ou dans un territoire.

Aucune mesure imposée : 6

Des 57 Formulaire pour la déclaration reçus, six dossiers (11 %) n'ont entraîné l'imposition d'aucune mesure.

Bien que ces dossiers n'aient entraîné l'imposition d'aucune mesure, il est important de noter que dans tous les cas, l'ARSF a ajouté une alerte au dossier des agents concernés. Dans les cas où l'agent est titulaire d'un permis en vigueur, l'ARSF continue de surveiller les mesures visant l'application de la Loi imposées par d'autres provinces afin d'évaluer l'aptitude de l'agent à exercer ses fonctions et de voir si des mesures supplémentaires seraient nécessaires. De plus, le dossier auquel une alerte a été ajoutée fera l'objet d'un nouvel examen lorsque l'agent concerné demandera le renouvellement de son permis. Dans les cas où l'agent n'a plus de permis, l'ARSF ajoute quand même une alerte à son dossier au cas où celui-ci déposerait une demande de renouvellement. Le dossier assorti d'une alerte sera examiné et analysé afin de vérifier s'il convient d'approuver la demande de l'agent concerné.

Selon l'examen et l'analyse de l'ARSF, les six dossiers ont entraîné les mesures finales suivantes. Les motifs justifiant qu'aucune mesure ne soit imposée sont : le fait que le problème soulevé dans la déclaration ne relève pas de la compétence de l'ARSF, l'insuffisance de preuves ou l'échéance du permis.

- *Ne relève pas de la compétence de l'ARSF* : des 57 Formulaire pour la déclaration reçus, deux dossiers (4 %) faisaient état de problèmes hors de la compétence de l'ARSF, ce qui veut dire que le manquement déclaré s'est produit principalement hors du secteur réglementé par l'ARSF, ou est survenu dans une autre province ou un territoire. En février 2020, l'ARSF a commencé à émettre des lettres d'avertissement pour les manquements ne relevant pas de sa compétence.
- *Insuffisance de preuves* : des 57 Formulaire pour la déclaration reçus, deux dossiers (4 %) ont été fermés, car les assureurs ont été dans l'impossibilité de fournir des documents justificatifs.
- *Échéance du permis* : des 57 Formulaire pour la déclaration reçus, deux dossiers (4 %) ont été fermés parce que les titulaires de permis ont laissé échoir leur permis sans demander de renouvellement.

En cours d'examen : 6

À la date de publication, six Formulaire pour la déclaration reçus pendant l'exercice 2020-2021 restent ouverts et font l'objet d'un examen par la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie. L'ARSF fournira une mise à jour sur leur statut dans le prochain rapport annuel sur les Formulaire pour la déclaration.

Conclusion et prochaines étapes

L'ARSF demeure déterminée à protéger les intérêts du consommateur, et la probité des agents est essentielle pour que les consommateurs soient traités de manière équitable. Par conséquent, l'ARSF continuera de chercher à imposer des mesures réglementaires lorsqu'il y a preuve de non-conformité et de préjudice pour les consommateurs, et à faire appliquer les *objets de l'Autorité* énoncés à l'article 3.1 de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*. Ces mesures peuvent donner lieu à un certain nombre de résultats et de transferts à des instances supérieures en fonction des faits et des circonstances de chaque cas, comme indiqué dans le rapport.

Par l'entremise de ses activités de surveillance et d'application des pratiques de l'industrie, l'ARSF travaille en vue que les agents se conforment aux lois, aux règlements et aux exigences d'octroi de permis afin que les consommateurs soient protégés en permanence en Ontario. L'ARSF continue d'encourager les assureurs à lui faire parvenir des Formulaires pour la déclaration et s'engage à ce que chaque formulaire qui lui sera envoyé soit analysé et traité avec l'attention la plus rigoureuse.

Au cours des prochaines années, l'ARSF continuera de surveiller et d'analyser les types de manquements déclarés dans les Formulaires pour la déclaration afin d'évaluer les tendances, de dégager les enjeux émergents et d'élaborer des plans de supervision pour la prise en charge des principaux problèmes du secteur. En particulier, l'équipe d'évaluation de la conduite des agents d'assurance-vie et d'assurance-maladie mettra l'accent sur la probité des agents en examinant ceux relativement auxquels l'ARSF reçoit un Formulaire pour la déclaration. Cela soutiendra la priorité de l'ARSF, à savoir renforcer la surveillance des pratiques de l'industrie pour protéger les consommateurs dans le secteur de l'assurance-vie et de l'assurance-maladie. Ces priorités sont aussi motivées par le mandat législatif de l'ARSF qui est de promouvoir la transparence et la divulgation de l'information et de décourager une conduite, des pratiques et des activités trompeuses ou frauduleuses et de contribuer globalement à la confiance du public.

Annexe A⁵

Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie

Date : _____

Nom de l'agent : _____

Numéro du permis d'assurance-vie/accidents et maladie : _____ Province/territoire : _____

Irrégularité présumée : (voir les explications fournies à l'Annexe 1 de la ligne directrice LD8)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Multiplication des opérations | <input type="checkbox"/> Usage d'incitatifs | <input type="checkbox"/> Produit non pertinent |
| <input type="checkbox"/> Coercition | <input type="checkbox"/> Infraction concernant le permis | <input type="checkbox"/> Remplacement de contrats |
| <input type="checkbox"/> Conflit d'intérêts | <input type="checkbox"/> Détournement des fonds d'un client | <input type="checkbox"/> Vente liée |
| <input type="checkbox"/> Contrefaçon ou falsification | <input type="checkbox"/> Fausses déclarations à la société | <input type="checkbox"/> Trafic de polices d'assurance |
| <input type="checkbox"/> Fraude | <input type="checkbox"/> Fausses déclarations/non-communication de renseignements | <input type="checkbox"/> Malhonnêteté |
| <input type="checkbox"/> Activité de façade | <input type="checkbox"/> Blanchiment d'argent/financement d'activités terroristes | <input type="checkbox"/> Incitation à la reprise d'assurance |
| <input type="checkbox"/> Usurpation de titres et de fonctions | <input type="checkbox"/> Réduction de prime | <input type="checkbox"/> Abus d'influence |
| <input type="checkbox"/> Non-respect des formalités administratives | <input type="checkbox"/> Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité des renseignements personnels | <input type="checkbox"/> Autres _____ |

Le contrat de l'agent a été résilié : Oui _____
 Non _____

Société déclarante : _____

Personne-ressource : _____ Téléphone : _____

Adresse de courriel : _____

⁵ Pour télécharger la dernière version du Formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie, consultez le [site Web de l'ACAP](#).

Annexe B

Ce tableau répertorie les types de manquements déclarés en 2019-2020 et en 2020-2021.

Type de manquement déclaré	2019-2020	2020-2021	Type de manquement déclaré	2019-2020	2020-2021
Multiplication des opérations	4	3	Fausse déclarations/non-communication de renseignements	7	9
Coercition	0	0	Blanchiment d'argent/financement d'activités terroristes	0	0
Conflit d'intérêts	4	9	Réduction de prime	2	3
Contrefaçon ou falsification	5	17	Atteinte à la vie privée ou à la confidentialité des renseignements personnels	0	8
Fraude	11	20	Produit non pertinent	4	3
Activité de façade	7	3	Remplacement de contrats	7	2
Usurpation de titres et de fonctions	2	2	Vente liée	0	4
Non-respect des formalités administratives	0	0	Trafic de polices d'assurance	0	0
Usage d'incitatifs	0	6	Préoccupations relatives au caractère	10	10
Infraction concernant le permis	10	10	Incitation à la reprise d'assurance	0	2
Détournement des fonds d'un client	4	3	Abus d'influence	0	11
Fausse déclarations à la société	4	19	Autres	15	12

**Autorité ontarienne de
réglementation des services
financiers**

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario) M2N 6S6

Téléphone : 416 250-7250

Sans frais : 1 800 668-0128

Courriel : contactcentre@fsrao.ca

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

