

9 février 2024

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)

Soumis en ligne par l'entremise du site Web de l'ARFS

Objet : 2023-015 – Consultation sur la version proposée de la Ligne directrice sur l'aptitude d'un agent d'assurance vie et d'une SGA à obtenir un permis

FAIR Canada a le plaisir d'apporter ses commentaires en réponse à la consultation mentionnée ci-dessus.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif qui se consacre à l'avancement des droits des investisseurs et consommateurs de services financiers au Canada. Nous faisons progresser notre mission par la sensibilisation et l'éducation, la soumission de politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation, par l'identification proactive des enjeux émergents. Dans le cadre de notre engagement à être un porte-parole indépendant et digne de confiance dans les questions qui touchent les investisseurs particuliers, nous menons des travaux de recherche pour recueillir auprès des investisseurs eux-mêmes leurs expériences et leurs inquiétudes. FAIR Canada a la réputation d'être indépendant, d'apporter des commentaires judicieux sur la politique publique et de faire constamment progresser les intérêts des investisseurs et des consommateurs financiers.¹

A. L'importance de la Ligne directrice de l'ARSF

Nous soutenons la Ligne directrice proposée par l'ARSF sur l'aptitude d'un agent d'assurance vie et d'une SGA à obtenir un permis, qui détiennent un permis de vente d'assurance vie en Ontario. De plus, nous applaudissons le plan d'action en six points de l'ARSF visant à corriger les pratiques commerciales troublantes dans le secteur de l'assurance vie.² C'est une nécessité absolue et ces deux mesures devraient être mises en œuvre telles qu'elles ont été proposées.

Du point de vue de la protection des consommateurs, les récentes enquêtes de l'ARSF sur la distribution et la vente de certains produits d'assurance-vie par des agents associés à certaines SGA ont mis en lumière des problèmes alarmants. Il est extrêmement préoccupant d'apprendre qu'il existe des risques importants de préjudice pour les consommateurs. Par exemple, en raison de préoccupations concernant la vente de polices d'assurance vie universelle inappropriées aux consommateurs, ou en raison de problèmes graves liés à la formation et à la supervision des agents d'assurance vie qui vendent ces polices.

¹ Consultez le site <https://faircanada.ca/fr/> pour plus d'informations.

² [“Strengthening oversight and accountability of the life insurance sector” \(renforcement de la surveillance et de la responsabilisation du secteur de l'assurance vie\)](#) (Investment Executive : 14 novembre 2023) (en anglais seulement).

Nous sommes perturbés, et les Ontariens devraient l'être aussi, de constater que 50 % des 130 agents d'assurance vie sous contrat avec des SGA utilisant un modèle de recrutement par paliers que l'ARSF a examiné ne respectaient pas la *Loi sur les assurances* (Ontario).³

En outre, l'ARSF a constaté ce qui suit :

- Un manque de divulgations concernant la gestion des conflits d'intérêts.
- De nombreux échecs dans l'accomplissement de la formation continue exigée
- Lacunes potentielles dans la formation et la supervision des agents.
- De nombreux cas de non-respect des pratiques exemplaires du secteur de l'assurance, notamment en ce qui concerne les produits d'assurance complexes tels que les polices d'assurance vie universelle.⁴

Par ailleurs, les résultats d'un examen distinct effectué par l'ARSF de 24 dossiers de clients d'agents d'assurance-vie sous contrat avec des SGA utilisant un recrutement par paliers ont été tout aussi choquants. Un pourcentage stupéfiant de 80 % des dossiers examinés concernait la vente d'une police d'assurance vie universelle qui n'était manifestement pas adaptée au client.⁵

L'ARSF a également repéré les risques réels suivants entraînant des préjudices pour les consommateurs :

- La perte d'occasions pour les consommateurs d'utiliser leur argent à meilleur escient, par exemple en remboursant leurs dettes ou en cotisant à un CELI, et
- Les consommateurs risquent de perdre la totalité de leurs primes surfinancées si une police d'assurance vie universelle (un produit complexe combinant assurance et investissement) n'est pas gérée correctement et qu'elle arrive à échéance.⁶

Le fait de déterminer qui est apte ou non à détenir un permis de vente de produits d'assurance vie constitue un élément essentiel du mandat de protection des consommateurs de l'ARSF. Étant donné les conclusions alarmantes des examens que l'ARSF a menés, il est non seulement approprié, mais aussi nécessaire de clarifier les attentes quant à la façon dont la conduite passée et présente peut influencer sur l'aptitude d'un agent à détenir un tel permis, afin de protéger les Ontariens. Ces conclusions exigent de la part de l'ARSF la réponse réglementaire la plus ferme.

Le reste de nos commentaires portera sur l'application de la ligne directrice proposée aux SGA (compte tenu du développement du modèle d'entreprise de ces dernières, que la *Loi sur les assurances* (Ontario) n'envisage pas explicitement).

B. Les pouvoirs de surveillance de l'ARSF doivent être renforcés

³ [Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers](#) (ARFS : Octobre 2023), à 3 et 7.

⁴ [Examens thématiques des agents d'assurance vie : SGA ayant un modèle de recrutement par paliers](#) (ARFS : Octobre 2023), à 3.

⁵ [Pratiques observées dans la distribution et la vente d'assurance vie universelle](#) (ARFS : Octobre 2023), à 3.

⁶ [Pratiques observées dans la distribution et la vente d'assurance vie universelle](#) (ARFS : Octobre 2023), à 11-13.

La *Loi sur les assurances* (Ontario) étant antérieure au développement du modèle commercial actuel des SAG elle ne les définit pas spécifiquement et n'envisage pas le rôle qu'elles jouent aujourd'hui dans le secteur de l'assurance en Ontario. La Ligne directrice proposée devrait aider à clarifier et à combler les lacunes en ce qui concerne les attentes relatives à l'aptitude des personnes qui souhaitent entrer dans ce secteur.⁷

Même si la Ligne directrice proposée est nécessaire, on ne peut pas exclure la possibilité que certains assureurs ou SGA contestent devant les tribunaux l'interprétation de la législation actuelle par l'ARSF. Si une telle contestation se concrétisait, elle entraverait gravement la surveillance des SAG par l'ARSF et sa capacité à protéger le public. Ce ne serait pas un bon résultat pour les consommateurs, car :

- Les agents indépendants qui vendent des produits d'assurance par l'entremise des SGA représentent le canal de distribution le plus fréquent en Ontario, et
- L'ARSF a identifié de nombreux problèmes concernant la façon dont les assureurs délèguent aux SAG de nombreuses fonctions, telles que la sélection, la formation et la surveillance des agents.⁸

Même si la Ligne directrice proposée est louable et appropriée, nous recommandons vivement au gouvernement de l'Ontario d'examiner s'il est nécessaire d'apporter des modifications ciblées à la *Loi sur les assurances* (Ontario) et à ses règlements afin de garantir la protection totale des consommateurs.

En particulier, nous recommandons au gouvernement d'envisager de modifier la *Loi sur les assurances* (Ontario) pour :

- Définir les SGA et conférer à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles spécifiques permettant de les surveiller,
- Accorder à l'ARSF le pouvoir de créer de nouvelles catégories ou sous-catégories de permis d'assurance en vertu de la *Loi sur les assurances* (Ontario) et de prescrire des exigences relatives à ces nouvelles catégories ou sous-catégories de permis, et/ou
- Accorder à l'ARSF le pouvoir de prescrire des critères permettant de déterminer si de nouveaux types d'entreprises ou de modèles d'entreprise exercent des activités soumises à la *Loi sur les assurances* (Ontario) et à ses règlements.

Cela permettra à l'ARSF et au régime de réglementation de suivre les nouveaux modèles d'entreprise émergents destinés à la distribution de produits d'assurance vie et de veiller à ce que la protection des consommateurs suive l'évolution de ces nouveaux modèles et nouveaux services.

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance de nos commentaires sur cette question importante. Nous serons heureux de participer à toute autre occasion de faire avancer les efforts visant à améliorer les résultats pour les consommateurs de produits financiers. Nous avons l'intention d'afficher notre soumission sur le site Web de FAIR Canada et nous n'avons aucune objection à sa publication sur le site Web de l'ARSF. Nous serons heureux de discuter de notre soumission avec vous. Veuillez contacter Jean-

⁷ *Ligne directrice proposée : Aptitude d'un agent d'assurance vie et d'une SGA à obtenir un permis* (ARSF : 21 novembre 2023).

⁸ *Rapport sur l'examen de la relation assureur société de gestion* (ARSF : 28 juillet 2021), les 2-5, 7.

Paul Bureaud, Directeur général, à l'adresse : jp.bureaud@faircanada.ca ou Bruce McPherson, Conseiller en matière de politique, à l'adresse : bruce.mcpherson@faircanada.ca.

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud

Président, chef de la direction et directeur général

FAIR Canada | Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs