

Le 9 septembre 2024

Shu Yi Chu

Conseiller principal en politiques

Direction générale de la politique des institutions financières

Ministère des Finances, Division des politiques des services financiers

95, rue Grosvenor, 4^e étage, Toronto (Ontario) M7A 1Z1

MGAconsultation@ontario.ca

Objet : Cadre réglementaire pour les sociétés de gestion de l'assurance vie et santé en Ontario

FAIR Canada a le plaisir de faire part de ses commentaires en réponse à la consultation susmentionnée.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif reconnu pour ses commentaires indépendants et réfléchis sur les questions de politique publique. Nous nous consacrons à promouvoir les droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada par l'entremise de :

- Soumissions de politiques informées aux gouvernements et aux organismes de réglementation
- Recherche pertinente axée sur les investisseurs particuliers
- Sensibilisation, collaboration et éducation du public
- Identification proactive des problèmes émergents.¹

A. FAIR Canada appuie le cadre proposé

Nous sommes heureux que le ministère des Finances de l'Ontario (le ministère) mène une consultation sur un régime de délivrance de permis pour les sociétés de gestion de l'assurance vie et de l'assurance santé (SGAVAS). Les SGAVAS sont devenues une partie essentielle du réseau de distribution de l'assurance vie et de l'assurance santé au Canada. Au cours des dernières décennies, cette industrie s'est éloignée du modèle où les assureurs emploient directement des agents pour distribuer leurs produits. On observe maintenant une augmentation du nombre de SGA qui offrent des services aux assureurs et des contrats avec des agents qui vendent des assurances vie et des assurances santé. Comme le souligne la demande de consultation, les SGAVAS constituent maintenant le principal canal de distribution des assurances vie et santé et représentent en effet 65 % de toutes les nouvelles primes d'assurance vie et santé individuelles au Canada.

Malgré leur rôle clé dans la vente d'assurance, les SGAVAS ne sont pas définies ni envisagées dans la *Loi sur les assurances* (Ontario) (la Loi). Le cadre réglementaire proposé répond à cette lacune, reflétant ainsi l'évolution de l'industrie et la façon dont l'assurance vie et santé est principalement distribuée aujourd'hui.

¹ Visitez le faircanada.ca/fr/ pour en savoir plus.

FAIR Canada appuie pleinement la proposition de réglementer directement les SGAVAS. Comme l'indique clairement la demande de consultation, les Ontariens ont confié un montant considérable de leurs économies aux sociétés d'assurance vie et d'assurance santé et comptent sur elles pour leur fournir une protection contre les événements imprévus. Compte tenu de cette relation de confiance et de dépendance, il est essentiel d'instaurer un bon régime réglementaire qui protège les consommateurs d'assurance vie et santé et qui inspire confiance au public.

Cette proposition est conforme à notre recommandation antérieure où nous demandions que le gouvernement de l'Ontario envisage de modifier la Loi visant à réglementer les SGA². Il s'inscrit également dans l'engagement de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) énoncé dans son plan d'activités 2020-2023, qui vise à élaborer un cadre réglementaire et une approche de supervision pour les canaux de distribution qui reposent sur les SGA³.

Nous sommes heureux que le régime de délivrance de permis soit fondé sur des modifications législatives qui seront accompagnées de règles de l'ARSF. Nous comprenons que le ministère envisageait de s'appuyer uniquement sur des directives. Les directives peuvent aider à encourager les meilleures pratiques mais elles ne sont pas juridiquement contraignantes. Étant donné le rôle prépondérant des SGAVAS dans la distribution d'assurance et les nombreux problèmes de protection des consommateurs engendrés par le modèle des SGAVAS (dont il est question ci-dessous), un cadre juridiquement contraignant est impératif.

B. Le cadre proposé est nécessaire pour répondre aux questions préoccupantes en matière de protection des consommateurs

La proposition aborde les questions préoccupantes concernant les SGAVAS et le cadre réglementaire de l'assurance en Ontario. Les examens faits par l'ARSF ont établi un lien entre les SGAVAS et certaines inquiétudes graves en matière de protection des consommateurs.

L'ARSF a examiné 130 agents en assurance-vie sous contrat avec trois SGA qui utilisaient un modèle de recrutement par paliers et a trouvé « des niveaux inacceptables de non-conformité des agents d'assurance vie »⁴. En particulier, la moitié des agents étaient responsables de 184 violations de la Loi⁵. L'enquête a également révélé une divulgation insuffisante de la façon dont les agents géraient les conflits d'intérêts et de nombreux manquements à l'achèvement de la formation continue requise et au respect des pratiques exemplaires de l'industrie⁶. L'ARSF a conclu que les assureurs et les SGAVAS dont il est question dans son rapport n'avaient pas de processus de surveillance efficaces pour gérer les risques potentiels pour les consommateurs et pour démontrer que les pratiques de vente de produits d'assurance complexes étaient adéquates⁷.

² FAIR CANADA, Soumission à l'Organisme de réglementation des services financiers de l'Ontario - [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](#), 9 février 2024, page 3.

³ ARSF, [Plan d'activités 2020-2023](#), 28 février 2020, page 50.

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

⁵ Ibid., page 7.

⁶ Ibid., page 3.

⁷ Ibid., page 50.

De plus, comme le note la demande de consultation, les rapports de surveillance par l'ARSF de 2018 à 2023 soulignent des problèmes significatifs dans la façon dont les SGAVAS distribuent les produits d'assurance, notamment :

- Vente de produits d'assurance (p. ex., assurance-vie universelle) qui ne correspondent pas aux besoins du client
- Fourniture insuffisante de renseignements pour permettre aux clients de prendre des décisions éclairées
- Ventes ciblées pour les clients vulnérables (p. ex., les personnes à faible revenu et les immigrants)
- Défaut des assureurs de surveiller et d'évaluer si les SGA pouvaient s'acquitter de leurs obligations envers les assurés, y compris surveillance, formation et supervision des agents.

Ces pratiques douteuses pourraient nuire aux consommateurs et produire de mauvais résultats financiers. Le cadre de licence proposé est essentiel pour permettre à l'ARSF de répondre à ces inquiétudes. En établissant des normes et des exigences professionnelles en matière de conformité, de tenue de dossiers et de rapports, le cadre contribuera à améliorer les résultats pour les consommateurs et la confiance du public dans le secteur de l'assurance.

C. Une application stricte est la pierre angulaire d'un cadre de protection efficace du consommateur

En raison des violations découvertes par l'ARSF dans son examen des agents d'assurance vie, l'ARSF a pris des mesures d'application contre 65 agents d'assurance vie. En outre, en octobre 2023, l'ARSF a commencé à mettre en œuvre un plan d'action en six points qui comprend l'application de la loi pour mieux protéger les clients des agents en assurance vie et santé⁸.

Une application stricte est essentielle à l'efficacité du cadre de protection des consommateurs et à la structure réglementaire de l'assurance. FAIR Canada appuie les efforts de l'ARSF en matière d'application de la loi et l'encourage à continuer d'agir lorsque les participants de l'industrie de l'assurance ne respectent pas leurs obligations. Par exemple, le Règlement sur les agents exige que les assureurs maintiennent un système de conformité pour s'assurer que leurs agents sont aptes à exercer leurs activités et à se conformer à leurs obligations légales⁹. Nous demandons instamment à l'ARSF d'utiliser les outils à sa disposition, telles que les pénalités administratives pécuniaires et l'imposition de conditions sur le permis d'un assureur, pour faire respecter toutes les obligations existantes.

Nous vous remercions d'avoir pris en compte nos commentaires sur cette question importante. Nous serons heureux de participer à toute autre opportunité de faire progresser les efforts qui permettront d'améliorer les résultats pour les consommateurs. Nous avons l'intention d'afficher notre soumission sur le site Web de FAIR Canada et n'avons aucune objection à ce que le ministère l'affiche sur son site Web. Nous serons heureux de discuter de notre soumission avec vous. Veuillez communiquer avec Jean-Paul

⁸ ARSF, [Renforcement de la surveillance et de la responsabilisation du secteur de l'assurance vie](#), le 3 octobre 2023.

⁹ [O. Ord. 347/04 : Agents](#) en vertu de la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, ch. I.8, article 12(1).

Bureau, directeur général, à l'adresse : jp.bureau@faircanada.ca ou Tasmin Waley, conseillère en matière de politique, à l'adresse : tasmin.waley@faircanada.ca.

Cordialement,



Jean-Paul Bureau

Président, chef de la direction et directeur général

FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs