

COMITÉ DE RÉVISION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE
CONSEIL CANADIEN DES RESPONSABLES DE LA RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE
et
LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES D'ASSURANCE AU CANADA

**Gestion des conflits d'intérêts :
document de consultation sur l'amélioration et
l'harmonisation des pratiques exemplaires**

Février 2006

Présentation de vos commentaires

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie (CRPI) veut connaître votre avis sur les recommandations formulées dans ce document de consultation. Ces recommandations visent à améliorer et à harmoniser les pratiques exemplaires ayant cours dans le domaine des assurances en matière de gestion des conflits d'intérêts et des risques de conflits d'intérêts.

Vous pouvez obtenir une version électronique de ce document et de toutes les publications précédentes du CRPI, sur le site du CCRRA, au www.ccir-ccrra.org.

Faites-nous parvenir vos commentaires d'ici le 24 mars 2006 à l'adresse suivante :

Madame Carol Shevlin
Chef des politiques (intérim)
Secrétariat du CCRRA
5160, rue Yonge, C.P. 85
17^e étage
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Courriel : ccir-ccrra@fsc.gov.on.ca

Nous avons l'intention de rendre toute soumission reçue accessible au grand public. Si vous nous indiquez que vous ne voulez pas que votre soumission ou que certaines parties de votre soumission soient publiées, la soumission ou les parties visées seront considérées comme des documents confidentiels, sous réserve des restrictions à cet égard prévues par la loi. Nous préférons recevoir vos soumissions par voie électronique.

Veillez noter que les recommandations qui font l'objet du présent document ne doivent pas être interprétées comme une position officielle du gouvernement fédéral, d'un gouvernement provincial ou territorial ou d'un organisme.

Qui sommes-nous?

En octobre 2004, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (connu sous l'abréviation anglaise « CISRO ») ont instauré le Comité de révision des pratiques de l'industrie (CRPI). Ce Comité vise à coordonner à l'échelle pancanadienne la méthode employée par les organismes de réglementation pour examiner les pratiques ayant cours dans l'industrie des assurances en matière de relation entre les assureurs et les intermédiaires (agents et courtiers).

Objectif du document

Le présent document de consultation est le troisième document publié par le CRPI sur la gestion des conflits d'intérêts ou des risques de conflits d'intérêts dans le domaine de l'assurance. En juin 2005, le CRPI a publié un document de consultation, intitulé *Relations entre assureurs et intermédiaires*, pour communiquer les réponses obtenues lors de deux sondages menés auprès des intervenants du marché de l'assurance qui visaient à recueillir leurs commentaires sur les politiques possibles. En novembre 2005, le CRPI a publié un deuxième document de consultation, intitulé *Résumé des réponses : Vers l'atteinte de pratiques exemplaires*, pour résumer les réponses cumulées dans le document de juin 2005. Les recommandations décrites dans le présent document sont fondées sur les documents précédents et ces derniers doivent être lus simultanément.

Ces recommandations visent à améliorer et à harmoniser les pratiques exemplaires ayant cours dans le domaine des assurances en matière de gestion des conflits d'intérêts et de risques de conflits d'intérêts. Le CRPI veut obtenir vos commentaires sur ces recommandations ainsi que sur les meilleurs moyens de les appliquer. Par exemple, les recommandations peuvent-elles être mises en œuvre dans le cadre de projets de l'industrie ou au moyen de lois ou de règlements? Faut-il combiner les deux approches?

Attitude générale

Effectué à grande échelle par le CRPI, l'examen des relations entre les assureurs et les intermédiaires (courtiers et agents) portait surtout sur les pratiques exemplaires de gestion des conflits d'intérêts. Cette cueillette de faits n'a révélé aucune activité illégale en matière d'assurances. Le CCRRA et les CISRO sont enchantés des mesures volontaires prises par l'industrie de l'assurance vie et maladie, ainsi que par celle de l'assurance de dommages, pour favoriser le recours aux pratiques exemplaires de gestion des conflits d'intérêts.

Les recommandations du présent document de consultation sont fondées sur les résultats de cette cueillette de faits et sur les projets en cours.

Recommandations du CRPI

Le CRPI a mené une vaste étude sur de nombreuses pratiques exemplaires ayant cours dans l'industrie. Il formule trois recommandations fondées sur des principes et qui mettent l'accent sur les pratiques exemplaires à adopter. Ces principes renforcent et uniformisent les exigences qui sont, en grande partie, déjà en vigueur d'un océan à l'autre. Si la surveillance du marché effectuée par les organismes de réglementation permet de déceler des problèmes éventuels qui nécessitent des mesures supplémentaires, d'autres mesures peuvent être prises, y compris l'élaboration de nouvelles règles prescriptives. Cela peut être décrit comme une approche évolutive de la conjoncture.

Sous réserve de cette consultation, le CRPI a l'intention de recommander au CCRRA et aux CISRO l'application des principes ci-dessous, afin que les associations de l'industrie les appuient et que les organismes de réglementation les considèrent comme une bonne façon de gérer les conflits d'intérêts ou les risques de conflits d'intérêts qui peuvent découler d'un conseil ou d'opérations d'assurance.

1. **Priorité des intérêts du client** : Un intermédiaire doit faire passer les intérêts des titulaires de police et des clients éventuels devant les siens.
2. **Divulgence d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts** : Les consommateurs doivent être informés de tout conflit d'intérêts ou risque de conflit d'intérêts lié à une recommandation ou à une opération.
3. **Recommandation d'un produit adéquat** : Le produit recommandé doit répondre aux besoins du consommateur.

Première recommandation : Priorité des intérêts du client

Principe : Un intermédiaire doit faire passer les intérêts des titulaires de police et des clients éventuels devant les siens.

Commentaire :

Actuellement, de nombreux codes déontologiques, règlements administratifs de conseils d'assurance et codes d'associations de l'industrie contiennent des dispositions qui appuient le principe de la priorité des intérêts du client. Toutefois, le libellé de ces dispositions diffère d'une juridiction à l'autre. L'objectif de la présente recommandation est de favoriser l'harmonisation du libellé pour l'ensemble des juridictions, afin d'éviter les situations où les agents et les courtiers devraient répondre à des exigences différentes en fonction des codes de l'industrie, des règlements administratifs et de la réglementation auxquels ils sont assujettis. Dans la mesure du possible, les mêmes formulations doivent être employées pour décrire la priorité des intérêts du client dans la réglementation, les règlements administratifs de conseils et les codes de l'industrie.

Le principe essentiel vise à accorder la priorité aux intérêts du client. Voici des exemples de pratiques ou de conduites souhaitables :

- Un courtier ou un agent ne doit pas nuire intentionnellement aux intérêts d'un client ou d'un consommateur en vue de réaliser un gain personnel.
- Un courtier ou un agent ne doit pas exploiter à mauvais escient l'inexpérience, le mauvais état de santé ou le manque de connaissances d'un client ou d'un assuré.
- Un courtier ou un agent doit conseiller le client ou le consommateur en toute honnêteté.
- Un courtier ou un agent doit agir avec intégrité et compétence, et faire preuve de bonne foi.

Deuxième recommandation : Divulcation d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts

Principe : Les consommateurs doivent être informés de tout conflit d'intérêts ou risque de conflit d'intérêts lié à une recommandation ou à une opération.

Commentaire :

Bon nombre de juridictions imposent actuellement des exigences en matière de divulgation.¹ Ces exigences peuvent dépasser l'étendue du conflit d'intérêts ou du risque de conflit d'intérêts et comprendre d'autres renseignements qui sont aussi importants pour prendre des décisions d'achat éclairées. La discussion porte ici sur la gestion des risques de conflits d'intérêts.

¹ Pour obtenir des précisions sur les exigences en matière de divulgation auxquelles doivent répondre les courtiers et les agents d'assurance, veuillez consulter l'annexe 1 du document *Résumé des réponses : Vers l'atteinte de pratiques exemplaires* (novembre 2005).

Dans le cas des risques de conflits d'intérêts, l'avis de divulgation doit être formulé dans des termes clairs et simples et être lié à la décision d'achat pour être utile au consommateur. Le format des avis doit être souple et adapté aux différents produits et canaux de distribution.

Il incombe au courtier ou à l'agent de s'assurer que le consommateur a obtenu tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision d'achat. Voici certains renseignements qui pourraient être divulgués en vue de faciliter la gestion des risques de conflits d'intérêts :

- Les assureurs représentés et le nom du ou des assureurs à qui l'on confie un volume d'affaires important;
- L'étendue des recherches effectuées par le courtier ou l'agent pour trouver un prix concurrentiel et un produit adéquat sur les marchés auxquels il a accès;
- Formes de rémunération (salaire, commission ou autres arrangements financiers, comme les commissions conditionnelles aux bénéficiaires ou les bonis);
- Toutes les autres relations qui créent un conflit d'intérêts ou un risque de conflit d'intérêts ou qui pourraient le faire, y compris le lien de propriété, les prêts et autres liens financiers, ainsi que les avantages non pécuniaires. Le CRPI reconnaît qu'il est important que les firmes de courtage ou les agences aient accès à du capital, car cela leur permet d'accroître l'efficacité et la compétitivité des canaux de distribution. Les agents, les courtiers et les assureurs doivent s'assurer que ces dispositions ne nuisent pas aux intérêts du consommateur, notamment en limitant son choix d'assureurs.

Tous les assureurs devraient divulguer des renseignements clairs et concis au sujet de leurs relations avec les intermédiaires sur leur site Web ou les rendre accessibles au grand public. Voici quelques exemples :

- Liens de propriété et liens ou arrangements financiers avec les intermédiaires, comme les prêts;
- Formes de rémunération, y compris la fourchette de rémunération (en pourcentage) de chaque secteur d'activité important ou type de produit;
- Avantages non pécuniaires, commissions conditionnelles aux bénéficiaires ou bonis.

Une divulgation courte et pertinente permet aux consommateurs de participer plus activement à la prise de décisions relatives à l'achat d'assurance. Si les consommateurs connaissent la gamme de produits et de sociétés accessibles au courtier ou à l'agent, ils pourront déterminer si des recherches plus approfondies (p. ex., pour obtenir un prix plus concurrentiel) s'imposent. En outre, la divulgation de renseignements aide les consommateurs à comprendre les facteurs qui peuvent influencer sur une recommandation de produit et peut les encourager à poser d'autres questions.

Troisième recommandation : Recommandation d'un produit adéquat

Principe : Le produit recommandé doit répondre aux besoins du consommateur.

Commentaire :

Bon nombre de codes d'associations de l'industrie, de règlements administratifs de conseils d'assurance et de codes déontologiques exigent qu'un courtier ou un agent se renseigne sur les besoins du client et lui recommande une couverture d'assurance adéquate. Il existe de la jurisprudence en ce qui concerne la norme d'évaluation des besoins et des exigences du client.

La recommandation de produits fait partie intégrante de l'offre de conseils du courtier ou de l'agent à ses clients. Le CRPI s'attend à ce que les courtiers et les agents justifient le produit qu'ils recommandent à leurs clients. Dans les cas où le produit est recommandé sans conseil, le courtier ou l'agent doit informer le client qu'il ne lui offrira aucun conseil à ce sujet.

En guise d'appui à la première recommandation, le CRPI recommande ce principe, car la pertinence des recommandations de produit constitue une mesure plus directe de la gestion efficace des conflits d'intérêts. Si un courtier ou un agent peut démontrer que le produit recommandé est approprié et qu'il a effectué la divulgation de la manière prescrite dans la deuxième recommandation, alors tout conflit d'intérêts ou risque de conflit d'intérêts découlant de la rémunération, de liens de propriété ou de liens financiers a probablement été bien géré.

Afin de bien comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit se renseigner sur ses besoins ou confirmer les renseignements qu'il détient déjà à son sujet, puis lui offrir des produits ou des services adaptés à ses besoins.

La pertinence des recommandations de produit se fonde sur les besoins, la situation et les attentes du client. Voici certains des résultats escomptés :

- Un courtier ou un agent doit effectuer la cueillette des faits applicables aux circonstances et l'évaluation des besoins d'assurance du client.
- L'évaluation des besoins doit être souple — elle doit tenir compte de plusieurs facteurs, dont le risque inhérent, l'objectif du client et la complexité du produit à vendre.
- La recommandation de produit d'un agent ou d'un courtier devrait répondre au besoin du client.

Autres points soulevés dans le cadre de la consultation 2005

Au cours de la consultation, on a soulevé deux autres questions relatives à la gestion de conflits d'intérêts :

- Ne devrait-on pas définir le terme « indépendance »?
- Devrait-on interdire les avantages liés à la profitabilité et les autres liens financiers?

Le CRPI croit que les trois recommandations formulées pourraient traiter efficacement ces questions pour les raisons suivantes :

- Les conflits d'intérêts ou les risques de conflits d'intérêts qui pourraient découler de l'utilisation du terme « indépendant » sont gérés plus efficacement en divulguant le nom des assureurs que représente le courtier ou l'agent, le volume d'affaires confié à certains assureurs, ainsi que tout lien financier avec ces assureurs.
- Les conflits d'intérêts ou les risques de conflits d'intérêts qui pourraient découler d'avantages liés à la profitabilité et de liens financiers sont gérés plus efficacement grâce aux exigences en matière de pertinence des recommandations de produit, à la divulgation du volume d'affaires confié à certains assureurs et à la divulgation de renseignements sur la rémunération.

En accord avec une approche réglementaire évolutive, si la surveillance du marché effectuée par les organismes de réglementation permet de déceler des problèmes éventuels qui nécessitent des mesures supplémentaires, d'autres mesures peuvent être prises à ce moment.

Mise en œuvre de recommandations et obtention de résultats

Le CRPI sollicite les commentaires des intervenants sur ces recommandations et sur le rôle des associations, des agents, des courtiers et des organismes de réglementation en matière d'assurance, en vue d'appliquer les principes et d'obtenir les résultats indiqués dans le présent document. Le CRPI aimerait recevoir des suggestions d'associations de l'industrie quant au rôle qu'elles pourraient jouer dans l'application de ces principes et dans l'obtention de ces résultats.

Le CRPI reconnaît qu'il peut exister des différences régionales. Les juridictions individuelles peuvent mettre ces recommandations en œuvre conjointement avec des mesures qui répondent à des préoccupations locales ou régionales.

Prochaines étapes

Voici les prochaines étapes :

1. Le CRPI étudiera les commentaires des intervenants et formulera ses recommandations.
2. Les recommandations et un plan de communication seront soumis à l'examen du CCRRA et des CISRO au printemps 2006, de même que les suggestions des intervenants (le cas échéant) relativement à leur mise en place.
3. Après les réunions du CCRRA et des CISRO, chaque organisme de réglementation évaluera ensuite la situation de sa juridiction pour déterminer, le cas échéant, les changements nécessaires à la mise en œuvre des recommandations.
4. S'il est déterminé que les recommandations doivent être mises en place dans le cadre d'une loi ou d'un règlement, elles relèvent alors des gouvernements.

Questions liées à la consultation

On invite les intervenants à faire des commentaires sur tout aspect des recommandations exposées dans le présent document. Nous visons particulièrement à répondre aux questions suivantes.

1. Croyez-vous que les principes ou les résultats indiqués dans le présent document traduisent des pratiques exemplaires appropriées en matière de gestion des risques de conflits d'intérêts?
2. Des problèmes d'ordre pratique sont-ils associés à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le présent document de consultation?
3. Quel rôle pourraient jouer les associations de l'industrie pour aider leurs membres à appliquer ces principes?