

**Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance  
(CCRRA)  
et  
Les Organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (CISRO)**

**Projet d'examen de la mise en œuvre du Comité de révision des  
pratiques de l'industrie (CRPI)**

**RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES DU  
CRPI PAR LES ASSOCIATIONS DE L'INDUSTRIE**

**Mars 2007**

## RÉSUMÉ

Le 13 février 2006, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (connus sous l'abréviation anglaise « CISRO ») ont publié un document intitulé *Gestion des conflits d'intérêts : document de consultation sur l'amélioration et l'harmonisation des pratiques exemplaires*. Le document de consultation formulait les trois recommandations suivantes fondées sur des principes et axées sur les résultats du marché :

- Priorité des intérêts du client;
- Divulcation d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts;
- Recommandation d'un produit adéquat.

L'opinion des intervenants a été sollicitée au sujet des trois recommandations dans le but d'améliorer et d'harmoniser les pratiques exemplaires en matière de gestion des conflits d'intérêts dans l'industrie de l'assurance.

La période de soumission des observations a pris fin le 24 mars 2006. Le secrétariat du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a reçu quarante-trois observations, dont trente-cinq provenaient d'associations de l'industrie. Les observations ont ensuite été transmises au Comité de révision des pratiques de l'industrie (CRPI). Ce dernier a sélectionné onze associations nationales de l'industrie pour procéder à un examen plus approfondi. Dans le présent rapport, le CRPI présente au CCRRA les résultats des données fournies par ces onze associations nationales de l'industrie au 27 octobre 2006.

Le CRPI est arrivé aux conclusions suivantes :

1. Priorité des intérêts du client : Même si onze associations de l'industrie ont affirmé leur appui pour ce principe, elles n'ont pas toutes mis en place suffisamment d'outils témoignant de leur soutien pour tous les éléments de ce principe.
2. Divulcation d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts : Les onze associations de l'industrie appuient ce principe, mais seulement cinq d'entre elles témoignent sérieusement de leur endossement de tous les éléments du principe par des outils concrets. Les six autres associations sont d'accord avec le principe, mais elles n'ont pas encore élaboré d'outils de mise en œuvre.
3. Recommandation d'un produit adéquat : Seule une association de l'industrie applique sérieusement tous les éléments de ce principe par des outils. Une association de l'industrie n'appuie pas ce principe. Les neuf autres associations soutiennent le principe, mais ne disposent pas d'outils pour l'appliquer.

Bien que les résultats révèlent un soutien global pour les trois principes, il reste encore des mesures à prendre pour assurer leur mise en œuvre par les associations. Au cours de l'été 2007, le CRPI prévoit de continuer à surveiller la mise en œuvre de ces principes sur le marché.

## **LES RÉSULTATS**

Le délai de réception des commentaires sur le document de consultation a pris fin le 24 mars 2006. Au total, le secrétariat du CCRRA a reçu quarante-trois réponses. Les résultats indiqués ci-dessous représentent les commentaires reçus par les onze associations nationales de l'industrie que le CRPI a sondées. Il s'agissait de sept associations nationales d'assureurs et de quatre associations nationales d'intermédiaires. Les résultats ont été regroupés en trois catégories correspondant aux trois principes recommandés dans le document de consultation.

Toutes les associations appuient le principe de la priorité des intérêts du client et celui de la divulgation d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts. Toutes, sauf une, sont aussi favorables au principe de la recommandation d'un produit adéquat.

### **1<sup>er</sup> principe – PRIORITÉ DES INTÉRÊTS DU CLIENT**

Pour appliquer ce principe, un intermédiaire doit faire passer les intérêts des titulaires de police et des clients éventuels devant les siens. C'est le principe suprême.

Exemples de conduite ou de pratiques attendues de la part d'un courtier ou d'un agent :

- 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.

#### **a. Appui pour le principe**

Les onze associations de l'industrie appuient ce principe. Voici quelques détails :

- Une association nationale de l'industrie a proposé d'appuyer une initiative en vue d'élaborer une formulation uniformisée pour ce principe.
- Une association nationale d'intermédiaires a mis en place un code de déontologie qui suit les recommandations du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Ce code exige que le courtier place les intérêts du client avant les siens. Le code oblige le courtier à ne recommander le remplacement d'une police d'assurance que si c'est dans l'intérêt du client.
- Une association nationale d'assureurs exige de ses membres qu'ils se conforment à un code de déontologie particulier.

b. Appui pour le principe avec des outils concrets

Aucune des onze associations nationales d'intermédiaires n'a mis en place des outils pour encourager l'application de ce principe.

c. Questions de mise en œuvre

- Une association nationale d'assureurs a déclaré qu'elle endossera le principe et recommandera à ses membres de l'adopter.
- Deux associations nationales d'assureurs sont désireuses d'encourager une certaine forme d'harmonisation; toutefois seulement une d'entre elles propose de modifier son code de conduite pour adopter la formulation recommandée par le CCRRA et les CISRO.
- Une association nationale d'intermédiaires a proposé un libellé commun pour l'industrie de la gestion de fortune et l'industrie de la gestion des risques. Cette association est également favorable à des prestations liées au rendement afin d'inciter les courtiers à représenter prudemment les meilleurs intérêts de leurs clients.

## **2<sup>e</sup> principe – DIVULGATION D'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS OU D'UN RISQUE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Pour appliquer ce 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.

Exemples de conduite ou pratiques attendues d'un courtier ou d'un agent :

- Renseignements que doit divulguer un courtier ou un agent :
  - le nom des assureurs représentés;

- 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;
- les 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.

a. Appui pour le principe

Les onze associations de l'industrie appuient ce principe. Six d'entre elles (quatre associations nationales d'assureurs et deux associations nationales d'intermédiaires) ont présenté les commentaires suivants :

- Une association nationale d'assureurs est profondément convaincue de l'importance d'informer ses membres et elle recommande que ses membres informent à leur tour leurs courtiers.
- Deux associations nationales d'assureurs sont d'accord avec ce principe et soutiennent que la divulgation devrait être brève et pertinente pour la décision d'achat. La divulgation devrait être souple et adaptée aux circonstances. Les membres de l'une de ces deux associations ont présenté les lignes directrices à l'échelle nationale. Ainsi, certaines pratiques exemplaires sont utilisées pour combler les lacunes soulignées dans le document publié par le CRPI en novembre 2005 et intitulé *Résumé des réponses au document de consultation sur les relations entre assureurs et intermédiaires – vers l'atteinte de pratiques exemplaires*.
- Une association nationale d'intermédiaires a mis en place des lignes directrices qui énoncent les renseignements qu'un courtier doit divulguer.
- Une association nationale d'assureurs s'est déclarée favorable à la divulgation des conflits d'intérêts réels. Cette divulgation doit contenir certains renseignements requis.

b. Appui pour le principe avec des outils concrets

En dépit de l'appui généralement démontré par les associations, seules cinq associations de l'industrie (trois associations nationales d'assureurs et deux associations nationales d'intermédiaires) ont élaboré des outils de mise en application du principe (par exemple, outils interactifs sur Internet, documents de consultation). Voici quelques détails :

- Quatre associations (une association nationale d'assureurs et trois associations nationales d'intermédiaires) ont élaboré un document de référence qui aborde le sujet de la divulgation des conflits d'intérêts. Le document peut être adapté aux circonstances particulières, tout en remplissant les exigences minimales de divulgation pour l'application de ce principe.
- Une association nationale d'intermédiaires a aussi mis au point un outil électronique sur Internet. Cet outil est utile pour les opérations et génère des lettres de divulgation, contribuant ainsi à l'harmonisation des pratiques dans l'ensemble du pays.
- Une association nationale d'intermédiaires a affiché sur son site Web un modèle de lettre de divulgation d'un conflit d'intérêts que ses membres peuvent utiliser. Le bulletin trimestriel de cette association renforce l'importance, pour les membres, d'utiliser ce genre de lettre de divulgation. L'association exige que ce genre d'outils de divulgation soient utilisés en Ontario et recommande leur emploi dans tout le Canada. En outre, l'association organise des séances éducatives en vue de promouvoir l'importance de la divulgation des conflits d'intérêts aux clients.
- Une association nationale d'assureurs a en place un code de conduite qui encourage les membres à afficher, sur Internet, des normes de divulgation volontaire au sujet de la rémunération et du financement. Ce code est mis à la disposition de tous les membres dans l'ensemble du pays.

c. Questions de mise en œuvre

Des commentaires ont été reçus sur les questions de mise en œuvre suivantes :

- *Divulgation de la rémunération* – La plupart des onze associations nationales de l'industrie sont favorables à la divulgation de la rémunération, bien qu'elles reconnaissent l'existence de certaines questions de mise en œuvre en raison des différences uniques et complexes entre l'assurance-vie et l'assurance-santé et les fourchettes de rémunération dans ces deux secteurs.
- *Divulgation des conflits d'intérêts* – Les questions de mise en œuvre suivantes ont été soulevées au sujet de la divulgation des conflits d'intérêts :
  - *Divulgation des conflits d'intérêts réels* – L'un des commentaires reçus soulignait les différences entre le secteur de l'assurance IARD et le secteur de l'assurance de personnes et proposait que ces secteurs soient évalués différemment. Un autre suggérait que la divulgation ne devrait pas empêcher un agent ou un courtier de mener ses activités en cas de conflit d'intérêts. D'autres commentaires proposaient que les assureurs qui emploient un personnel de ventes captives et un

personnel de vente de carrière divulguent ce fait, et par souci d'uniformité, des détails sur la divulgation du point de vente devraient être donnés à l'échelle provinciale.

- *Divulgation des conflits d'intérêts potentiels* – Deux associations nationales de l'industrie ont laissé entendre que l'obligation de divulguer des conflits d'intérêts potentiels serait difficile à mettre en œuvre.

Le CRPI a trouvé que toutes les associations avaient mis en œuvre ce principe. Certaines avaient l'intention de le mettre en œuvre à l'avenir. Par exemple, une association s'est employée à définir les conditions de la divulgation des conflits d'intérêts dans l'industrie de l'assurance-vie et coopère avec l'industrie. Une autre association a déclaré qu'elle continuerait à surveiller les pratiques exemplaires dans divers ressorts.

### **3<sup>e</sup> principe – RECOMMANDATION D'UN PRODUIT ADÉQUAT**

Pour appliquer ce principe, le produit recommandé doit répondre aux besoins du consommateur.

Exemples de conduite ou de pratiques attendues de la part d'un courtier ou d'un agent :

- Un courtier ou un agent doit effectuer la cueillette des faits applicables aux circonstances et l'évaluation des besoins d'assurance du client;
- La recommandation de produit d'un agent ou d'un courtier devrait répondre au besoin du client.
- Expliquer et documenter le produit recommandé.

#### **a. Appui pour le principe**

Toutes les associations nationales de l'industrie, sauf une, étaient en faveur du principe. Une association nationale d'intermédiaires a mis en place un code de déontologie qui exige de ses membres qu'ils procèdent à une évaluation des besoins des clients avant de recommander des produits ou services.

#### **b. Appui pour le principe avec des outils concrets**

Une association nationale d'intermédiaires soutient tous les éléments de ce principe et a également élaboré des outils d'application comme un modèle de divulgation affiché sur Internet. Le modèle de divulgation produit des lettres sur les produits adéquats qui peuvent être adaptées aux besoins de chaque client. Cette association a également affiché sur son site Web un manuel de pratiques exemplaires.

Quant à l'avenir, seules deux associations (une association nationale d'assureurs et une association nationale d'intermédiaires) ont formulé des propositions d'actions futures. Voici quelques détails :

- Une association nationale d'assureurs croit que les conseils que les assureurs fournissent aux clients doivent tenir compte des besoins des clients et que le langage utilisé devrait se rapporter expressément au milieu des valeurs mobilières. À cette fin, il conviendrait d'élaborer une approche différente qui tiendrait compte des caractéristiques particulières des produits et marchés de l'assurance de personnes. L'association a entamé un processus de consultation avec d'autres intervenants de l'industrie en vue d'élaborer cette approche.
- Une association nationale d'intermédiaires a exprimé son désir de coopérer avec d'autres intervenants de l'industrie de l'assurance de personnes pour aider les agents et courtiers à se conformer aux règles et à surmonter les difficultés. Cette association a déclaré qu'elle participerait à l'élaboration de lignes directrices et de procédures qui expliqueraient les principes et les recommandations du CRPI. En outre, cette association a souligné, dans ses bulletins et séances d'information, que les renseignements pertinents pouvaient être partagés avec des agents et courtiers membres ou non-membres.

c. Questions de mise en œuvre

Les associations de l'industrie ont cerné les problèmes de mise en œuvre suivants :

- Les relations entre les consommateurs et les intermédiaires oscillent entre de simples opérations et des activités complexes de planification financière.
- En raison de l'éventail et de la complexité des produits de l'assurance-vie et de l'assurance-invalidité, il est difficile de répondre rapidement à des suggestions sur des produits adéquats.
- Une approche doit être adoptée pour tenir compte de la particularité des produits et des marchés de l'assurance de personnes.
- L'évaluation des règles ou règlements devrait être différente selon le secteur, assurance de personnes ou assurance IARD, car ces deux secteurs offrent des produits, des conditions et des prix différents.

## **MESURES PRISES APRÈS LE 27 OCTOBRE 2006**

Après la période de consultation, quatre des onze associations nationales ont pris d'autres mesures pour témoigner de leur appui aux trois principes. Par exemple :

- Quatre associations (trois associations nationales d'intermédiaires et une association nationale d'assureurs) ont préparé une lettre sur la divulgation des conflits d'intérêts. La lettre abordait les sujets suivants :
  - Un protocole uniforme de divulgation des conflits d'intérêts destiné aux conseillers qui peut être utilisé dans leurs opérations avec les clients;
  - Une exigence de documenter les divulgations de conflits d'intérêts;
  - Un protocole sur les relations avec les autorités de réglementation de l'assurance et les compagnies d'assurance dans les vérifications de routine.
  
- L'une des quatre associations (une association nationale d'intermédiaires) a mis au point un outil interactif sur Internet qui couvrirait les éléments principaux de la mise en œuvre du principe de la recommandation de produits adéquats.

D'une manière générale, les onze associations nationales de l'industrie appuient les principes de la priorité des intérêts des clients et de la divulgation des conflits d'intérêts réels ou potentiels. En dépit de ce soutien global pour ces principes, des problèmes de mise en œuvre et des difficultés ont surgi à l'égard de chaque principe.

## **PROCHAINES ÉTAPES**

Le CRPI prendra les mesures suivantes :

1. Organiser une table ronde avec des représentants des associations nationales de l'industrie sur l'endossement des principes du CRPI et en rendre compte.
2. Élaborer des méthodologies en vue de l'examen de la mise en œuvre par les assureurs et les intermédiaires de vente.
3. Faire un suivi auprès des associations de l'industrie au sujet de leurs propositions de mise en œuvre.
4. Élaborer une approche harmonisée de la mise en œuvre et continuer à surveiller l'application de ces principes sur le marché.
5. À compter de 2007, mener un examen, en deux volets, de la mise en œuvre des principes du CRPI sur le marché, d'abord pour les agents, puis pour les assureurs.
6. Faire rapport auprès du CCRRA et des CISRO.