

**CONSEIL CANADIEN DES RESPONSABLES DE LA
RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE
ET
LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES
D'ASSURANCE AU CANADA**

**DOCUMENT DE CONSULTATION PRODUIT PAR LE
COMITÉ DE RÉVISION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE**

RELATIONS ENTRE ASSUREURS ET INTERMÉDIAIRES

Le 3 juin 2005

Sommaire

Sommaire

L'enjeu

Depuis la fin de 2004, divers organismes de réglementation et gouvernements d'États aux États-Unis ont dû enquêter et porter des accusations contre des compagnies d'assurance, de courtiers et de particuliers accusés de la vente de produits d'assurance frauduleuse, malhonnête et coercitive. Les allégations visaient notamment des pratiques concernant l'utilisation de fausses soumissions ainsi que des inquiétudes concernant le versement de commissions conditionnelles et autres incitatifs à la vente.

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 »), qui sont les associations responsables respectivement de la réglementation en matière d'assurance et de l'attribution des permis, ont décidé de mener un examen des divers aspects de la relation entre les compagnies d'assurance et leurs intermédiaires (comme les courtiers et les agents). L'examen visait à déterminer si des problèmes semblables à ceux des États-Unis pourraient survenir au Canada et à chercher des moyens de rehausser la confiance du public à l'égard de l'industrie canadienne des assurances.

En octobre 2004, le CCRRA et les CISRO ont instauré le Comité de révision des pratiques de l'industrie afin que celui-ci examine les aspects financiers de la relation entre les assureurs et les intermédiaires (commissions conditionnelles, liens financiers, autres intérêts et incitatifs à la vente) susceptibles de créer des conflits d'intérêts. L'outil principal de la révision était un questionnaire détaillé portant sur les pratiques commerciales des assureurs. Le questionnaire se penchait sur différents aspects de la relation, notamment le paiement de commissions conditionnelles et d'incitatifs à la vente, l'existence de liens financiers, et se concentrait aussi sur les pratiques de gouvernance d'entreprise des assureurs, y compris l'existence de politiques et de mécanismes de suivi et d'approbation de ces politiques.

Parallèlement, l'association des Registered Insurance Brokers of Ontario (RIBO) a conçu un questionnaire qui a été distribué aux courtiers incendie, accidents, risques divers (IARD) détenant un permis de l'Ontario. Le questionnaire demandait de l'information sur la participation financière directe et indirecte d'un assureur dans une société de courtage, y compris les marchés, les volumes, la détention d'actions et les prêts consentis par les assureurs. Le questionnaire visait à appuyer les efforts du Comité de révision des pratiques de l'industrie et à préciser le contexte de discussions sur les pratiques et sur les liens financiers entre les courtiers IARD et les compagnies d'assurance. Concurrément au présent document de consultation, la RIBO dépose un rapport sur son questionnaire qui peut être consulté sur son site Web, au www.ribo.com.

Au Québec, l'Autorité des Marchés Financiers (Autorité) a conçu son propre questionnaire pour les compagnies d'assurance et intermédiaires détenant un permis émis au Québec. Les réponses obtenues par l'AUTORITÉ ont été intégrées, lorsqu'il y a compatibilité, aux résultats du questionnaire du Comité. Le 14 avril 2005, l'Autorité a publié un rapport intitulé *Les pratiques commerciales dans le secteur du courtage en assurance de dommages* (qu'on peut voir sur le site de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca/accueil.fr.html).

L'Autorité tiendra vraisemblablement des consultations publiques sur les politiques recommandées. La consultation devrait avoir lieu au début de septembre 2005. La documentation connexe devrait être distribuée aux intéressés au début de l'été 2005. Les résultats de la consultation seront comparés à ceux de l'étude du CCRRA et des CISRO dans le cadre de l'assemblée de l'automne du CCRRA, dans le but d'harmoniser les politiques à l'échelle du Canada. L'Autorité a aussi l'intention d'analyser l'industrie des assurances de personnes (assurance-vie et assurance maladie). Elle a indiqué qu'elle fera parvenir un questionnaire supplémentaire aux intermédiaires oeuvrant dans ce secteur.

L'objectif de ce document est de présenter les constats qui se dégagent des questionnaires sur les politiques commerciales et de demander aux intéressés de faire part de leurs commentaires sur la nouvelle réglementation possible.

Constats

Constats généraux :

- La plupart des assureurs ont mis en place des politiques et procédures écrites relatives à la rémunération versée aux courtiers, agents et autres intermédiaires.
- Les réponses n'ont révélé aucune activité illégale en matière d'assurances. Les organismes de réglementation continueront à prendre toutes les mesures nécessaires en cas de pratiques illégales avérées ou alléguées.
- Le Comité de révision des pratiques de l'industrie croit que certaines des pratiques en vigueur contribuent à créer une apparence de conflit d'intérêts ou un conflit d'intérêts réel. Pour un tiers raisonnablement informé, l'apparence de partialité existe dans le fait de livrer des conseils aux consommateurs en raison d'un conflit d'intérêts réel ou potentiel. Cette apparence a une incidence défavorable sur la confiance que le consommateur porte envers le marché de l'assurance.

Constats spécifiques aux questionnaires sur les assurances IARD :

- la majorité des compagnies ont recours à des courtiers pour vendre leurs polices d'assurance;
- les assureurs concluent des contrats normalisés avec les courtiers qui entreprennent de vendre des produits d'assurances en leur nom;

Sommaire

- plus des deux tiers des assureurs au Canada offrent à leurs courtiers et agents des commissions conditionnelles;
- le recours aux incitatifs non monétaires (comme des séances de perfectionnement, des ateliers et des tournois de golf) n'est pas très répandu, à quelques exceptions près;
- la majorité des assureurs sont dotés de politiques et procédures afin de réduire le risque éventuel de conflit d'intérêts;
- plus de la moitié des compagnies affirment octroyer des prêts à des intermédiaires, avoir des liens de propriétés ou entretenir d'autres relations financières avec ceux-ci.

Constats spécifiques aux questionnaires sur les assurances de personnes :

- la majorité des compagnies ont recours à des agents directs, à des agents (agents généraux, agents généraux associés et agents généraux indépendants) et à des courtiers pour vendre leurs polices d'assurance;
- les assureurs concluent des contrats normalisés avec les agents directs, les agents et les courtiers, qui entreprennent de vendre des produits d'assurances en leur nom;
- le recours aux incitatifs à la vente, y compris des incitatifs non monétaires (comme des séances de perfectionnement, des ateliers et des tournois de golf) semble universel;
- toutes les compagnies d'assurances de personnes offrent des bonis à leurs agents directs, agents et courtiers;
- des compagnies représentant plus de la moitié du marché affirment octroyer des prêts à des intermédiaires, avoir des liens de propriétés ou entretenir d'autres relations financières avec ceux-ci. Les prêts et les avances peuvent revêtir différentes formes, y compris des fonds qui sont dus à l'assureur en vertu d'une avance sur commission ou d'un remboursement à la déchéance de la police;
- la majorité des compagnies d'assurances de personnes sont dotées de politiques et procédures afin de réduire le risque éventuel de conflit d'intérêts.

Politiques possibles

L'objectif de la politique générale du Comité de révision des pratiques de l'industrie est de réduire le risque de conflit d'intérêts réel et potentiel sur le marché, tout en rehaussant la confiance du consommateur. Ce document de consultation met en évidence une série de politiques possibles qui, de l'avis du Comité, permettent d'équilibrer les objectifs commerciaux des participants au marché et les intérêts des consommateurs, ce qui permettrait de consolider la confiance du marché.

Le Comité suggère que des normes similaires soient appliquées autant au secteur des assurances IARD qu'à celui des assurances de personnes, à moins que des raisons évidentes et convaincantes ne justifient l'établissement de normes distinctes.

Ce document ne présente pas de recommandations précises, mais sollicite toutefois des commentaires sur un certain nombre de propositions de politiques. Les principales propositions considérées dans le présent document sont :

1. codifier la priorité des intérêts du client;
2. restreindre les avantages liés au rendement qui sont offerts aux intermédiaires;
3. améliorer la transparence relative à la rémunération, aux liens de propriété et à d'autres intérêts financiers.

1) Codifier la priorité des intérêts du client :

- Codifier une exigence dans la loi ou la réglementation voulant que les intérêts du client doivent être placés au-dessus de ceux des intermédiaires ou des tiers.

2) Restreindre les avantages liés au rendement qui sont offerts aux intermédiaires :

- Présenter une loi ou une réglementation afin de restreindre la possibilité pour les assureurs d'offrir aux intermédiaires des avantages liés au rendement et de limiter de la même façon les avantages acceptés par ces derniers. La restriction pourrait être absolue ou limitée si des critères de contrôle et d'admissibilité sont assortis aux avantages (p. ex. : établir un montant maximum d'avantages ou une fréquence).

3) Améliorer la transparence relative à la rémunération, aux liens de propriété et à d'autres intérêts financiers :

- Améliorer au moyen de la loi ou de la réglementation la divulgation relative à la rémunération, aux liens de propriété et aux autres intérêts financiers.
- Travailler de concert avec les associations d'assurance IARD et d'assurances de personnes pour concevoir des pratiques exemplaires de divulgation à l'échelle du Canada.

Portée et applicabilité des politiques aux intermédiaires

Les politiques pourraient s'appliquer :

(i) uniquement aux intermédiaires qui se définissent eux-mêmes comme des indépendants; ou

(ii) à tous les intermédiaires, le cas échéant.

Prochaines étapes

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie sollicite les commentaires de toutes les parties intéressées relativement aux questions et aux politiques proposées dans ce document de consultation. Il recherche également des suggestions à savoir si d'autres actions sont requises et si des politiques additionnelles devraient être envisagées.

Si vous désirez nous faire part de vos commentaires, le Comité de révision des pratiques de l'industrie vous encourage fortement à prendre connaissance de l'ensemble du document de consultation qui est affiché sur Internet, à l'adresse www.ccir-ccrra.org. Le document comprend des questions pour les intervenants ainsi que sept annexes : (i) Exigences possibles en matière d'information; (ii) Projets notoires au sein du secteur; (iii) Résultats du sondage effectué à l'échelle du Canada sur les assurances IARD et les assurances de personnes; (iv) Rapport sommaire – Questionnaire sur les assurances IARD; (v) Rapport sommaire – Questionnaire sur les assurances de personnes; (vi) Liste des membres du CCRRA; (vii) Liste des membres des CISRO.

Une fois que les commentaires et les suggestions auront été recueillis auprès des intervenants, le Comité de révision des pratiques de l'industrie pourrait recommander au CCRRA et aux CISRO de proposer aux instances gouvernementales les politiques possibles décrites aux présentes, ou d'autres politiques suggérées par les intervenants dans le cadre de la consultation. Après la consultation, les autorités de réglementation de l'assurance de chaque province et territoire évalueront avec leur gouvernement respectif les suggestions des intervenants afin de déterminer, le cas échéant, les mesures qui s'imposent.