

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

COMITÉ DE RÉVISION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE

**RÉSUMÉ DES RÉPONSES AU DOCUMENT DE CONSULTATION SUR LES
*RELATIONS ENTRE ASSUREURS ET INTERMÉDIAIRES –
VERS L'ATTEINTE DE PRATIQUES EXEMPLAIRES***

NOVEMBRE 2005

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

Comité de révision des pratiques de l'industrie

**Résumé des réponses au document de consultation sur les *relations entre
assureurs et intermédiaires* –**

Vers l'atteinte de pratiques exemplaires

Novembre 2005

À noter que les opinions et commentaires du Comité de révision des pratiques de l'industrie formulés dans le présent document ne doivent pas être interprétés comme reflétant la position officielle de tout gouvernement ou de toute agence de niveau provincial, territorial ou fédéral.

1. Introduction

Le 3 juin 2005, 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 de consultation intitulé *relations entre assureurs et intermédiaires*.

Ce document de consultation avait été produit par le Comité de révision des pratiques de l'industrie instauré par le CCRRA et les CISRO. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie a été mis sur pied en octobre 2004 en vue d'uniformiser à l'échelle pancanadienne la méthode mise de l'avant par les organismes de réglementation pour examiner les pratiques ayant cours dans l'industrie des assurances, en ce qui a trait à la relation entre les assureurs, les agents et les courtiers. Il était nécessaire de procéder à cette cueillette de faits, car des allégations de comportements inappropriés tels que ceux qui ont été constatés aux États-Unis risqueraient d'avoir de graves répercussions sur la confiance des consommateurs de l'industrie de l'assurance.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie a entrepris de recueillir des faits au moyen des questionnaires envoyés aux sociétés d'assurance à l'automne 2004, des questionnaires que l'Autorité des marchés financiers (Autorité) et la RIBO ont fait parvenir aux agents et courtiers et du document de travail de vingt-trois questions publié le 3 juin 2005. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie n'a formulé aucune recommandation au cours de ce processus de cueillette d'information. Le présent document a été préparé afin de résumer les principaux thèmes relevés dans le cadre de la consultation.

Contexte

Depuis la fin de 2004, de nombreux organismes de réglementation et gouvernements d'État des États-Unis ont mené des enquêtes et intenté des poursuites contre un certain nombre d'assureurs, de courtiers et de particuliers, les accusant de recourir à des pratiques frauduleuses, coercitives et malhonnêtes dans la vente de produits d'assurance. Ces pratiques incluaient notamment le recours présumé à de fausses soumissions d'assurance ainsi que les inquiétudes soulevées par le versement de commissions conditionnelles et d'autres incitatifs à la vente. L'une des principales préoccupations de ces enquêtes a été l'absence de divulgation de renseignements sur les commissions conditionnelles et les incitatifs à la vente qui, selon certains, ont permis de révéler au grand jour des problèmes plus graves encore.

Au Canada, le CCRRA et les CISRO ont entrepris d'examiner les relations entre les assureurs, les courtiers et les agents en octobre 2004 afin de déterminer si des problèmes similaires à ceux observés aux États-Unis pourraient survenir au Canada, et de vérifier d'autres aspects des relations entre les sociétés d'assurance, les courtiers et les agents. Il importe de souligner que l'examen ne se borne pas aux seules activités illégales les plus évidentes, mais englobe également toutes les relations entre les assureurs, les courtiers, les agents et leurs clients. C'est un examen général qui vise l'atteinte de pratiques exemplaires dans la gestion des conflits d'intérêts éventuels qu'a entrepris le Comité de révision des pratiques de l'industrie.

L'Autorité des marchés financiers du Québec a entrepris une démarche d'enquête et de consultation similaire. Les rapports produits par l'Autorité se trouvent sur le site Web de l'organisme (<http://www.lautorite.qc.ca/accueil.fr.html>). De plus, la RIBO (Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario) a conçu un questionnaire qui a été distribué aux courtiers d'assurances incendie, accidents et risques divers (IARD) détenant un permis de l'Ontario. La RIBO a publié sur son sondage un rapport qu'elle a placé sur son site Web (www.ribo.com).

L'examen du CCRRA et des CISRO n'a pas démontré qu'il se produisait dans le secteur canadien de l'assurance des activités illégales du genre de celles qui ont été constatées aux États-Unis. En même temps, le sondage a révélé l'existence d'un certain nombre de relations et de pratiques commerciales susceptibles d'entraîner des conflits d'intérêts si ceux-ci ne sont pas bien gérés. Compte tenu du volume d'opérations réalisées et du nombre de personnes travaillant au sein de l'industrie, il est important de gérer les conflits d'intérêts avant que des problèmes ne se présentent. Le CCRRA et les CISRO sont enchantés des efforts déployés depuis le début de l'examen par l'industrie au Canada en vue d'examiner les pratiques courantes de manière à mieux gérer les conflits d'intérêts.

Les pratiques commerciales et les relations au sein de l'industrie de l'assurance peuvent constituer des risques considérables pour la réputation et l'intégrité des participants du marché. L'industrie des services financiers est de plus en plus sensibilisée au risque d'atteinte à la réputation et à la nécessité de gérer les risques liés

à ces relations et pratiques commerciales. L'intention n'est pas de nuire aux intermédiaires qui exercent leur jugement professionnel dans la prestation de conseils aux consommateurs, mais plutôt de préserver la confiance envers l'industrie. La discussion qui a été engagée avec celle-ci sur la façon dont ces risques sont gérés et sur les moyens éventuels de concrétiser et d'améliorer les pratiques exemplaires s'est révélée indispensable à la mise en oeuvre diligente de ce processus de cueillette d'information.

2. Commentaires reçus

La période de consultation relative au document de discussion s'est officiellement terminée le 3 août 2005. Au total, 69 réponses écrites ont été reçues. Les dossiers reçus ne renfermaient pas une réponse à toutes les questions soulevées dans le document de consultation. En outre, certains répondants ont abordé des points qui ne faisaient pas partie du document de consultation. Les réponses reçues ont été affichées sur le site Web du CCRRA (www.ccir-ccrra.org/index.htm).

Résumé et analyse des réponses

Voici les principaux thèmes relevés dans les dossiers soumis :

- 1) Est-il nécessaire de procéder à un examen de la réglementation?
- 2) Ne devrait-on pas définir le terme « indépendance »?
- 3) Les lois ou règlements ne devraient-ils pas accorder la priorité aux intérêts du client sur toute autre considération?
- 4) Les avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires ou autres liens financiers n'entraînent-ils pas des conflits d'intérêts?
- 5) L'étendue des renseignements actuels à divulguer aux consommateurs est-elle adéquate et uniforme d'une juridiction à l'autre?

1. Est-il nécessaire de procéder à un examen de la réglementation?

Certains des répondants font valoir qu'un examen plus approfondi de la réglementation et l'enquête par les organismes de réglementation n'était pas nécessaire étant donné que l'examen n'avait pas permis de détecter des activités illégales du genre de celles qui ont été constatées aux États-Unis. En outre, un certain nombre de répondants laissent entendre que le secteur des assurances IARD et celui des assurances de personnes devraient faire l'objet d'un traitement et de mesures réglementaires différents.

Commentaires reçus :

De nombreux répondants de l'industrie laissent entendre qu'aucune autre intervention n'était nécessaire pour le moment. Parmi les raisons présentées à l'appui de cette position, notons :

- Seize répondants (un organisme d'autoréglementation, quatre associations d'assureurs, quatre associations d'intermédiaires, deux intermédiaires et cinq assureurs) font valoir que le sondage auprès de l'industrie et la réponse des organismes de réglementation n'ont pas permis de recenser au sein du marché canadien de l'assurance des activités illégales particulières similaires à celles qui ont été constatées aux États-Unis et que, par conséquent, il n'y avait pas de problèmes à « régler »;
- Douze répondants (deux organismes d'autoréglementation, quatre associations d'intermédiaires, deux associations d'assureurs, deux intermédiaires et deux assureurs) font valoir qu'il existe déjà dans les lois, les initiatives de l'industrie ou les codes de déontologie des dispositions qui ont jusqu'à maintenant bien servi les consommateurs d'assurance et qui peuvent contribuer à éviter que des abus se produisent;
- Sept répondants (une association d'assureurs, trois organismes d'autoréglementation, une association d'intermédiaires et deux assureurs) font valoir que les consommateurs n'expriment aucune préoccupation ni aucun intérêt à l'égard des pratiques commerciales du marché de l'assurance, comme en fait foi l'inexistence de plaintes ou de requêtes de la part des consommateurs à ces sujets;
- Neuf répondants (quatre associations d'assureurs, deux associations d'intermédiaires, deux assureurs et une association professionnelle) font remarquer que depuis octobre 2004, l'ACCAP et le BAC mettent de l'avant des mesures, notamment des avis de divulgation, destinées à fournir des renseignements supplémentaires à la clientèle. Ils suggèrent donc aux organismes de réglementation d'attendre que l'industrie ait eu le temps de mettre pleinement en oeuvre ses mesures avant d'envisager toute intervention supplémentaire;
- Huit répondants (deux associations d'assureurs, quatre associations d'intermédiaires et deux intermédiaires) indiquent qu'il existe au sein du marché de l'assurance une concurrence assez vive et un choix assez vaste pour prévenir tout abus; et
- Un répondant note que des initiatives telles que le projet portant sur les Normes de pratiques du Forum conjoint proposent une série de pratiques volontaires que tous les courtiers et agents pourraient adopter, de sorte que les objectifs du document de consultation du CCRRA et des CISRO pourraient être satisfaits par l'adoption de ces normes.

Quatre associations de consommateurs manifestent leur appui général à l'adoption d'une réglementation plus sévère sous la forme des propositions de politiques présentées dans le document de consultation.

Deux associations de consommateurs sont en faveur d'une plus grande transparence (divulgaration de renseignements) sans toutefois qu'il soit nécessaire de recourir à un resserrement de la réglementation ou des lois.

Une association de consommateurs et deux assureurs appuient l'harmonisation des règles à l'échelle du Canada, ce qui en faciliterait l'observation.

Cependant, deux associations d'intermédiaires font également remarquer la nécessité de tenir compte des différences régionales.

Neuf répondants (quatre associations d'intermédiaires, deux associations d'assureurs, deux intermédiaires et un assureur) sont d'avis qu'il faut une réglementation différente pour les secteurs de l'IARD et des assurances des personnes :

- Une association d'assureurs fait valoir que l'uniformité au sein du secteur financier pourrait être obtenue plus facilement au niveau des principes qu'au niveau du détail;
- Une association d'intermédiaires fait valoir qu'il est essentiel que toute nouvelle exigence rende compte du fait que les produits du secteur IARD et ceux du secteur des assurances de personnes sont essentiellement différents; et
- Un assureur soutient qu'il existe une distinction entre les produits d'assurances de personnes et les produits IARD, en ce sens que les premiers sont vendus et non achetés.

Une association de l'industrie appuie le projet du Forum conjoint visant à harmoniser les exigences applicables aux fonds communs de placement et aux contrats d'assurance individuels à capital variable.

Analyse du Comité de révision des pratiques de l'industrie :

Bien que la plupart des répondants conviennent que les graves problèmes constatés aux États-Unis ne soient pas manifestes au Canada, de nombreux groupes de consommateurs, d'assureurs et de professionnels font valoir qu'il existe un problème de transparence au chapitre de la rémunération et que des conflits d'intérêts peuvent découler des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires, des prêts et des conventions de propriété. De plus, certains répondants font remarquer que ces problèmes de conflits d'intérêts éventuels ne devraient pas être si perceptibles pour le consommateur.

Les conflits d'intérêts surviennent dans tous les secteurs de l'activité humaine, y compris dans le secteur de la vente et de la prestation de conseils liés à l'assurance. La

question qu'il importe de se poser est : comment s'assurer que ces éventuels conflits d'intérêts continuent d'être gérés selon des normes appropriées au marché d'aujourd'hui? Le Comité de révision des pratiques de l'industrie est d'avis que la réputation constitue le plus important élément d'actif de l'industrie des services financiers (communément appelé risque à la réputation) et que la confiance des consommateurs repose sur la réputation. Il serait très difficile de se remettre d'une atteinte à la confiance des consommateurs, même si quelques incidents seulement en sont la cause. Tous les participants du marché ont intérêt à gérer les conflits d'intérêts éventuels afin de s'assurer que les attentes du public continuent d'être comblées. Pour pouvoir évaluer et gérer raisonnablement les risques pour l'industrie de l'assurance, il était nécessaire de procéder à cette cueillette de faits afin de susciter au sein de l'industrie un débat éclairé sur la préservation de la confiance des consommateurs par l'atteinte de pratiques exemplaires.

Les organismes de réglementation et l'industrie ont pris des mesures visant à regagner la confiance des consommateurs en gérant les risques de conflit d'intérêts. Depuis l'automne 2004, l'industrie des assurances IARD de même que celle des assurances de personnes mettent en oeuvre des mesures volontaires supplémentaires. Il existe déjà au Canada des exigences réglementaires et des codes de déontologie qui régissent les conflits d'intérêts. Ceux-ci sont résumés à l'Annexe 2. Cependant, les exigences réglementaires et les codes des associations de l'industrie ne sont pas uniformes partout au pays. Au minimum, il existe des possibilités d'harmoniser encore davantage les pratiques exemplaires au Canada.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie reconnaît qu'il existe des différences entre l'industrie de l'assurance IARD et celle des assurances de personnes au chapitre des caractéristiques des produits et des canaux de distribution. Cependant, comme les courtiers et les agents traitent avec le public, certains principes de déontologie généraux communs à tous les secteurs de l'industrie de l'assurance pourraient contribuer à assurer une protection uniforme aux consommateurs.

2. Ne devrait-on pas définir le terme « indépendance »?

Les produits d'assurance sont vendus par l'entremise de divers intervenants, notamment des assureurs directs, des agents et des courtiers. Comme certains intermédiaires se présentent eux-mêmes comme étant indépendants, les consommateurs ont des attentes quant à l'objectivité, au rôle et aux obligations de ces intermédiaires dans le cadre d'opérations de vente. D'autres travaillent pour un ou quelques assureurs bien précis. Un certain nombre de répondants ont formulé des commentaires sur la nécessité de définir clairement ce qu'on entend par agent ou courtier « indépendant » afin d'éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Commentaires reçus :

Les trente-deux réponses (dix assureurs, quatre associations d'intermédiaires, deux organismes d'autoréglementation, quatre associations d'assureurs, six associations de consommateurs, quatre courtiers et deux particuliers) reçues sur cette question sont très diverses. Par exemple :

- Un assureur fait valoir que le terme « indépendance » devrait être synonyme d'objectivité;
- Un particulier fait valoir que l'élimination du terme « indépendant » permettrait d'éliminer en grande partie la perception du consommateur selon laquelle l'entité ou la personne est réellement indépendante. Le terme « courtier » doit être réservé aux intermédiaires qui ont conclu des contrats d'agence avec plus d'un assureur. Peut-être pourrait-on utiliser le terme « agent exclusif » pour désigner les intermédiaires qui ont un contrat d'agence avec un seul assureur;
- Une association d'intermédiaires fait valoir que tous les intermédiaires, en raison de la nature même des services qu'ils offrent, jouissent d'un certain degré d'indépendance aux yeux du public;
- Une association d'intermédiaires fait valoir que tous les intermédiaires devraient être considérés comme étant indépendants, à moins qu'ils se présentent eux-mêmes comme des représentants d'un assureur;
- Un assureur fait valoir que l'indépendance n'est pas une notion qui peut ou doit être codifiée;
- Un assureur fait valoir qu'une approche raisonnable consisterait à ébaucher pour le terme « indépendance » une définition énonçant clairement que les actions donnant droit aux plus-values, les liens de propriété ou les liens financiers ne doivent pas excéder 50 pour cent, ce qui aurait pour effet d'accroître la transparence et de rehausser la confiance du client;
- Un assureur croit fermement qu'un bon courtier doit être tout à fait indépendant, de sorte qu'il agira toujours dans les intérêts supérieurs du client;
- Un particulier fait valoir que les critères retenus devraient englober le nombre de marchés (au moins 4 pour les assurances de personnes et les assurances des particuliers, davantage pour les assurances des entreprises), les droits de propriété dans la société et l'agrément/la formation;
- Un organisme d'autoréglementation fait valoir qu'à la suite de l'instauration de la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits en Ontario en 1981, tous les agents « indépendants » ont été appelés « courtiers » tandis que les représentants

exclusifs ont conservé la désignation « agents ». Il n'y a pas d'agents « indépendants » dans le secteur de l'assurance IARD en Ontario; et

- Une association d'intermédiaires fait valoir que le droit en matière de mandat et la réglementation de la Colombie-Britannique en matière de divulgation de renseignements traitent adéquatement de la question de l'indépendance.

Une question connexe soulevée dans le cadre de la consultation consistait à déterminer si les propositions de politiques présentées dans le document devraient s'appliquer à tous les intermédiaires ou uniquement à ceux qui se présentent eux-mêmes comme étant indépendants. Dix-sept répondants ont formulé des commentaires :

- Trois assureurs font remarquer que les agents (exclusifs/captifs) et les assureurs directs n'ont généralement aucun problème de conflit d'intérêts lorsqu'ils formulent des recommandations.
- Quatre répondants (deux associations d'intermédiaires, une association d'assureurs et un assureur) font valoir qu'un intermédiaire qui représente une seule société devrait être tenu de divulguer aux consommateurs sa relation d'exclusivité.
- Onze répondants (une association d'assureurs, trois assureurs, deux associations de consommateurs, deux associations d'intermédiaires, un organisme d'autoréglementation, un intermédiaire et un répondant de l'industrie) affirment que les propositions de politiques devraient s'appliquer à tous les intermédiaires:
 - Les répondants de l'industrie soulignent la nécessité d'établir des règles du jeu équitables; et
 - Une association de consommateurs allègue que la plupart des consommateurs ne font pas la distinction entre un courtier et un agent ni ne connaissent les différentes catégories de permis.
- Quatre répondants sont en désaccord avec l'idée que les propositions de politiques devraient s'appliquer à tous les agents et courtiers :
 - Une association de consommateurs et un particulier ont laissé entendre que les propositions de politique devaient s'appliquer aux courtiers indépendants ;
 - Une association de l'industrie fait valoir que la distinction entre une représentation simple et une représentation multiple justifie probablement une différence au chapitre de la nature ou de l'étendue des renseignements divulgués aux consommateurs; et
 - Une association de l'industrie fait valoir que toutes les propositions de politiques, à l'exception de l'enchâssement de la priorité des intérêts du client dans les lois et règlements, devraient s'appliquer uniquement au canal de distribution par

courtiers. L'exigence selon laquelle les intérêts de l'intermédiaire ou de tout autre tiers doivent être subordonnés à ceux du client est appropriée tant pour les agents que pour les courtiers.

Analyse du Comité de révision des pratiques de l'industrie :

Les devoirs des agents et des courtiers à l'égard de leurs clients ont été interprétés par les tribunaux comme étant essentiellement identiques. Les agents comme les courtiers doivent faire preuve de diligence afin de comprendre les besoins de leurs clients et leur recommander un produit qui répond à leurs besoins. Les normes applicables aux courtiers et aux agents comprennent le devoir d'informer le client si l'assurance ne répond pas à tous ses besoins. De même, le devoir de fournir au client des renseignements pertinents qui lui permettront de prendre une décision éclairée s'applique également à la fois aux agents et aux courtiers.

Compte tenu des réponses reçues, il est évident qu'on ne s'entend pas sur le sens à donner au terme « indépendance ». En outre, il serait très difficile de définir le terme « indépendance » en droit, même s'il y avait consensus. Si tous les intermédiaires étaient assujettis aux mêmes normes déontologiques, il ne serait peut-être pas nécessaire de définir le terme « indépendance » comme règle visant à distinguer les fonctions des différents intermédiaires. Cependant, le nombre de marchés que les intermédiaires représentent varie, et les consommateurs doivent en être informés.

3. Les lois ou règlements ne devraient-ils pas accorder la priorité aux intérêts du client sur toute autre considération?

Dans le document de consultation, on demandait s'il fallait accroître la protection des consommateurs en établissant dans les lois ou règlements l'obligation d'accorder la priorité aux intérêts des consommateurs d'assurance.

Commentaires reçus :

Trente-quatre répondants ont formulé des commentaires sur la question de la codification de la priorité des intérêts du client.

- Presque tous les répondants appuient le principe de la priorité des intérêts du client, à l'exception d'une association d'intermédiaires. Cette association d'intermédiaires fait valoir la nécessité de rechercher l'équilibre entre les intérêts du client, de l'assureur et de l'agent/du courtier;
- Cependant, vingt-six répondants ne sont pas d'accord pour enchâsser la priorité des intérêts du client dans les lois ou règlements pour les raisons suivantes :

- Deux répondants (une association de l'industrie et un assureur) font valoir qu'il faudrait tout d'abord documenter et évaluer les dispositions actuelles se rapportant à la « priorité du client » et à leurs interrelations;
- Huit répondants (un intermédiaire, cinq associations d'intermédiaires et deux organismes d'autoréglementation) font valoir que le cadre actuel établit déjà le principe de la priorité des intérêts du client et que les résultats sont probants;
- Huit répondants (deux organismes d'autoréglementation, deux intermédiaires, deux assureurs et deux associations d'intermédiaires) font valoir que les dispositions actuelles, notamment celles qui se rapportent à l'intégrité, à la fidélité, à la bonne foi la plus entière et aux besoins du client accordent déjà la priorité aux intérêts du client;
- Une association d'assureurs fait valoir qu'il serait difficile de contrôler et de faire observer un tel code. Elle souligne également que dans la common law, l'assurance est depuis longtemps considérée comme établissant une relation fiduciaire. En outre, les normes de la RIBO se rapportant aux courtiers de l'Ontario répondent déjà aux besoins en matière de normes et d'application. Le Règlement 347 de la *Loi sur les assurances* de l'Ontario aborde la situation de l'agent exclusif;
- Un assureur fait valoir que les conflits d'intérêts n'existent pas au sein de ses canaux de distribution; et
- Cinq répondants (deux organismes d'autoréglementation, deux associations d'intermédiaires et un assureur) proposent l'autoréglementation de la priorité aux intérêts du client ou l'adoption facultative d'une réglementation en ce sens.
- Huit répondants (deux intermédiaires, quatre associations de consommateurs, un assureur et une association d'assureurs) appuient l'enchâssement de la priorité des intérêts du client dans les lois ou règlements :
 - Une association de consommateurs croit nécessaire d'établir une loi ou un règlement pour les trois propositions de politiques afin de s'assurer que les parties au contrat d'assurance comprennent que les intérêts du client doivent prévaloir sur ceux de l'intermédiaire ou de tout autre tiers; et
 - Une association de consommateurs appuie l'enchâssement de la priorité des intérêts du client dans les lois ou règlements parce que cela démontrerait et clarifierait le principe fondamental selon lequel le courtier doit toujours agir dans les intérêts supérieurs du client.

En ce qui concerne les devoirs de l'intermédiaire face au client, cinq répondants (quatre associations d'intermédiaires, un assureur) soulignent que le processus de vente exige

déjà que l'intermédiaire comprenne les besoins du client et lui propose un produit qui répond à ces besoins.

Analyse du Comité de révision des pratiques de l'industrie :

Presque tous les répondants conviennent que les intérêts du client doivent prévaloir. En fait, de nombreuses associations de l'industrie ont fait remarquer que leurs membres ont toujours accordé la primauté aux intérêts de leurs clients.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie a entrepris un examen initial des dispositions relatives à la « priorité aux intérêts du client » contenues dans les codes des associations de l'industrie, les règlements administratifs des conseils d'assurance et la jurisprudence. La majorité de ces codes et règlements administratifs renferment des dispositions sur la priorité des intérêts du client. Cependant, le libellé de ces dispositions diffère d'une juridiction et d'un secteur à l'autre. En outre, les associations de l'industrie ne disposent pas des pouvoirs nécessaires à l'imposition de codes volontaires et les intermédiaires ne font pas tous partie d'une association de l'industrie. (Consulter l'Annexe 2 pour obtenir des renseignements sur les dispositions relatives à la priorité aux intérêts du client contenues dans certains codes d'associations de l'industrie et règlements administratifs de conseils d'assurance). Bien que le principe de la priorité aux intérêts du client ne soit pas énoncé dans ces termes précis, de nombreuses décisions judiciaires endossent largement ce principe.

Les organismes de réglementation sont actuellement en mesure d'agir contre les agents et courtiers qui pourraient faire passer leurs propres intérêts devant ceux du client. Les organismes de réglementation ont recours aux principes de compétence, de bonne foi et d'intégrité pour obtenir cet effet. Il existe peut-être néanmoins des possibilités d'harmoniser les pratiques exemplaires.

Compte tenu de la gamme de devoirs qu'imposent actuellement la common law, les règlements administratifs de conseils et la réglementation en matière de priorité aux intérêts du client, le Comité de révision des pratiques de l'industrie aimerait mieux comprendre pourquoi certains répondants croient que l'harmonisation réglementée de cette exigence ferait augmenter leurs coûts ou pourquoi ils estiment que l'application de cette réglementation poserait des difficultés.

4. Les avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires ou autres liens financiers n'entraînent-ils pas des conflits d'intérêts?

En plus de toucher les commissions normales, de nombreux intermédiaires reçoivent des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires, par exemple des commissions conditionnelles, des primes et des avantages non pécuniaires qui ne sont pas liés à la souscription d'un contrat individuel. Ces avantages ainsi que d'autres liens financiers entre assureurs et intermédiaires peuvent causer des conflits réels ou éventuels entre les intérêts de l'intermédiaire et ceux du consommateur.

Commentaires reçus :

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie a reçu de très nombreux commentaires sur la concession d'avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires et d'autres liens financiers entre assureurs et intermédiaires. Certains répondants estiment que ces avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires et relations financières ont donné lieu à des risques de conflit d'intérêts et qu'ils devraient être éliminés. D'autres répondants ne partagent pas ce point de vue.

- Vingt-cinq répondants, dont neuf assureurs, trois associations d'assureurs, dix associations d'intermédiaires et trois organismes d'autoréglementation, considèrent que les avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires ne devraient être assujettis à aucune restriction. Parmi les raisons fournies par les répondants à l'appui du maintien des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires, notons :
 1. La pratique qui consiste à offrir des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires est tout à fait normale aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, sans compter qu'elle fait essentiellement partie du modèle d'affaires axé sur la concurrence;
 2. Le versement de primes aux intermédiaires en raison d'une souscription positive ou d'un bon service peut accroître la sécurité des titulaires de police ou améliorer le service à la clientèle et favoriser la souscription, la rentabilité et la stabilité des prix au sein du marché de l'assurance; et
 3. Les primes fondées sur la conservation des affaires encouragent l'excellence en matière de service à la clientèle et permettent de rehausser la qualité des affaires prises en charge par l'assureur.
- Sept répondants, dont deux associations d'assureurs, quatre associations d'intermédiaires et un intermédiaire, notent qu'il importe de faire la distinction entre les avantages liés aux bénéficiaires et les avantages liés à la vente. Certains de ces répondants estiment que si les commissions conditionnelles liées aux bénéficiaires doivent être maintenues, les avantages fondés sur le volume, la croissance et la conservation devraient quant à eux être limités ou interdits.
- Six répondants, dont deux assureurs et quatre associations de consommateurs, sont en faveur d'une certaine restriction des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires. Parmi les raisons invoquées par les répondants, notons :
 1. Bien que la valeur des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires consentis aux intermédiaires et aux assureurs soit indéniable, il serait difficile de démontrer la valeur qu'ils procurent aux consommateurs;

2. Ce sont les consommateurs d'assurance qui, en bout de ligne, paient le coût des avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires consentis aux intermédiaires; et
3. S'il n'est pas plafonné, le montant d'un avantage lié à la profitabilité du bloc d'affaires peut devenir un facteur déterminant de la recommandation d'un produit d'assurance par un intermédiaire.

Analyse du Comité de révision des pratiques de l'industrie :

Les répondants ont présenté des points de vue différents sur les avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires. Des intermédiaires ont souligné que les avantages liés à la profitabilité du bloc d'affaires offerts par les assureurs n'avaient aucune incidence sur leurs conseils ou leurs recommandations. Cependant, les assureurs font valoir qu'il existe des raisons commerciales d'offrir ces avantages. Bien que les répondants aient souligné les avantages et dangers éventuels de ces arrangements, ils n'ont fourni aucun détail particulier. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie tiendra compte de l'absence de consensus sur cette question au moment de faire ses recommandations.

Les intermédiaires doivent recevoir une rémunération en contrepartie de leur travail et, de toute évidence, cette rémunération peut influencer sur leurs actions. Les intermédiaires qui contractent un prêt ou concluent d'autres arrangements financiers doivent s'assurer de gérer les risques de conflit d'intérêts.

Certains pourraient soutenir que si un courtier ou un agent arrive à démontrer que le produit d'assurance vendu est approprié et le prix concurrentiel, tout conflit d'intérêts résultant de la rémunération, d'un lien de propriété ou d'un lien financier est adéquatement géré. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie est d'avis que les conflits d'intérêts susceptibles de résulter de ces incitatifs et arrangements financiers peuvent être gérés d'une manière qui soit pratique, économiquement rentable et conforme aux pratiques exemplaires.

5. L'étendue des renseignements actuels à divulguer aux consommateurs est-elle adéquate et uniforme d'une juridiction à l'autre?

Le devoir de divulgation est un outil réglementaire auquel on pourrait recourir pour gérer les conflits d'intérêts ou les risques de conflit d'intérêts. Le devoir de divulgation repose sur la prémisse fondamentale selon laquelle il incombe à l'intermédiaire d'informer son client de l'existence possible d'un conflit entre ses propres intérêts et ceux du client. Dans le document de consultation, nous demandons s'il était opportun d'accroître les exigences relatives au devoir de divulgation.

Commentaires reçus :

Cinquante-trois répondants ont formulé des commentaires sur le devoir de divulgation. Bien que tous les répondants ou presque admettent la nécessité du devoir de divulgation envers les consommateurs, les opinions divergent considérablement quant aux caractéristiques d'une divulgation adéquate et suffisante.

- Neuf répondants, dont trois assureurs, deux associations d'assureurs, trois associations d'intermédiaires et un organisme d'autoréglementation, font valoir que les codes de déontologie et les exigences de divulgation actuels de l'industrie et des associations rendent tout devoir de divulgation supplémentaire superflu et inutile.
- Huit répondants, dont deux assureurs, une association d'assureurs, trois associations d'intermédiaires et deux intermédiaires, soulignent que les consommateurs d'assurance reçoivent déjà beaucoup d'information au point de vente et que la divulgation normative et détaillée de renseignements supplémentaires serait inefficace ou sèmerait la confusion et exigerait la mise en place de modèles coûteux de prestation de service.
- Une association de consommateur signale le manque d'uniformité qui caractérise les exigences de divulgation en vigueur d'une juridiction à l'autre et souligne certaines lacunes au chapitre des éléments de divulgation qui amènent de nombreux consommateurs à ignorer l'existence des commissions conditionnelles, des incitatifs à la vente et des relations financières.

Analyse du Comité de révision des pratiques de l'industrie :

Il semble exister parmi les répondants un consensus général sur la nécessité de la divulgation de certains renseignements par les intermédiaires comme pratique exemplaire visant à mieux gérer le risque de conflit d'intérêts. Certains répondants ont souligné que l'harmonisation du devoir de divulgation serait bénéfique aussi bien pour les consommateurs que pour l'industrie. Cependant, s'il n'est pas possible de gérer adéquatement un risque de conflit d'intérêt par la divulgation de renseignements, il faudra déterminer si les activités commerciales à l'origine des conflits d'intérêts réels ou éventuels doivent faire l'objet d'une réglementation.

Comme l'Annexe 1 permet de le constater, les exigences en matière de divulgation obligatoire de renseignements varient considérablement d'une région à l'autre du Canada. Certaines associations de l'industrie ont également mis en place des mesures volontaires. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie reconnaît qu'il pourrait être difficile de contrôler la conformité aux mesures volontaires et aux codes de déontologie de l'industrie en matière de divulgation ou de les faire appliquer. L'uniformité des exigences de conformité préoccupe également le Comité de révision des pratiques de l'industrie.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie étudiera les stratégies et les options à préconiser en vue de promouvoir le devoir de divulgation comme pratique exemplaire de la gestion des conflits d'intérêts. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie explorera plus en profondeur le rôle de la formulation de recommandations documentées sur la pertinence du produit proposé par l'agent ou le courtier en vue de répondre aux besoins du client et d'exposer l'étendue des recherches effectuées sur le marché. Si on donne au consommateur l'occasion de comprendre l'étendue des recherches effectuées sur le marché par l'intermédiaire, il pourra déterminer si des recherches plus approfondies (p. ex., pour obtenir un prix plus concurrentiel) s'imposent. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie vous invite à lui faire part de votre point de vue sur les conséquences éventuelles de la divulgation des résultats de recherches sur la compétitivité et l'efficacité à long terme du marché de l'assurance.

3. Conclusion de la cueillette d'information et étapes suivantes

Le présent document a été préparé dans le but de résumer les commentaires reçus et de fournir le résultat de leur analyse. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie est enchanté d'avoir reçu des réponses d'un aussi vaste éventail d'intervenants et tient à les remercier de leur appui à cet examen des données recueillies. Les questions en jeu sont complexes.

L'Autorité reconnaît l'importance de l'harmonisation des lois et continue de collaborer avec les membres du CCRRA et des CISRO au chapitre de la consultation sur les relations entre les assureurs, les courtiers et les agents. L'Autorité a procédé à l'analyse des opinions et commentaires formulés par de nombreux intervenants au cours d'une consultation distincte tenue à Québec les 14 et 15 septembre. L'Autorité poursuivra ses travaux visant à adopter des solutions adaptées au marché du Québec.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie s'emploiera maintenant à examiner les cinq thèmes exposés dans le présent document afin de déterminer si des recommandations s'imposent. À ce stade-ci, l'efficacité des normes imposées tant par la réglementation que par l'industrie sera évaluée. Entre autres pratiques exemplaires, le Comité de révision des pratiques de l'industrie étudiera les initiatives de divulgation de l'industrie et envisagera également des moyens d'harmoniser les pratiques exemplaires. Si le Comité de révision des pratiques de l'industrie soumet des recommandations, d'autres consultations seront menées au cours des prochains mois. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie fera part de ses conclusions au CCRRA et aux CISRO à ses réunions du printemps 2006.

Le Comité de révision des pratiques de l'industrie sera heureux de recevoir tout complément d'information se rapportant aux pratiques exemplaires de gestion des conflits d'intérêts.

Comité de révision des pratiques de l'industrie
Secrétariat du CCRRA
5160 Yonge Street, C.P. 85
17^e étage
Toronto (Ontario) M2N 6L9
Courriel : ccir-ccrra@FSCO.GOV.ON.CA

Annexe 1 – Exigences en matière de divulgation pour les intermédiaires d'assurance –
Juridictions canadiennes

Annexe 2 – Dispositions relatives à la priorité aux intérêts du client

Annexe 1 - Exigences en matière de divulgation pour les intermédiaires d'assurance – Juridictions canadiennes

Nota : Les juridictions n'imposent pas toutes des exigences distinctes pour chaque type d'intermédiaires. Le tableau comprend les exigences énoncées dans les lois/règlements et les codes/règlements administratifs des conseils d'assurance (le cas échéant).

Juridiction	Commission (rémunération)	Autre rémunération /avantage	Frais	Nom des assureurs représentés	Propriété, intérêt ou autre relation financière ou commerciale
C.-B.	✓ ¹	✓	✓ ²	✓	✓
Alberta	✓ ³		✓ ⁴		
Saskatchewan					
Assurance-vie		✓ ⁵	✓ ⁶	✓ ⁷	✓ ⁸
IARD			✓		
Manitoba					
Ontario					
Assurance-vie ⁹	✓	✓		✓	✓
IARD ¹⁰	✓	✓	✓	✓	✓
Québec					
Représentant d'assurance ¹¹	✓ ¹²	✓	✓ ¹³	✓	✓
Courtiers IARD (en plus des courtiers ci-dessus)			✓ ¹⁴		
Nouveau-Brunswick					
Nouvelle-Écosse					
Île-du-Prince-Édouard					
Terre-Neuve				✓ ¹⁵ (Assurance automobile)	
Yukon					
Territoires du Nord-Ouest					
Nunavut					

¹ Le paragraphe 3(1) du *Marketing of Financial Products Regulation* de la *Financial Institutions Act* : « Une institution financière ou l'agent d'une institution financière doit, au moment d'offrir un service ou un produit à un client, divulguer au client

- (a) le nom de l'institution financière pour qui le service ou le produit est offert,
- (b) la relation entre l'institution financière et la personne ou l'agent offrant service ou le produit, et
- (c) si une commission ou une rémunération sera versée par l'institution financière à la personne ou à l'agent offrant le service ou le produit. »

² Article 7.3.5 du code de déontologie du *British Columbia Insurance Council* : « Avant de conclure une opération, vous devez divulguer tous les frais que vous facturez en sus de la prime de la police. Ces frais doivent être communiqués par écrit au client et être accompagnés d'une ventilation distincte de la prime d'assurance totale facturée par l'assureur, des frais totaux supplémentaires facturés par l'agent et de tous frais de financement de primes facturés par l'agent. »

³ Le paragraphe 15(4) du *Insurance Agents and Adjusters Regulation* stipule « Lorsque le titulaire d'un certificat restreint reçoit une rémunération, un incitatif ou un avantage d'un assureur, directement ou indirectement, pour la vente d'une assurance, le titulaire du certificat restreint doit divulguer ce fait à toute personne qui envisage la possibilité de souscrire une assurance de ce titulaire ».

⁴ L'article 505 de la *Insurance Act* stipule : « Dans le présent article, les frais n'incluent pas la prime payable en vertu d'un contrat d'assurance. Un agent d'assurance ne peut facturer à une personne qui acquiert une assurance par son entremise, ni percevoir de celui-ci, des frais en contrepartie d'un service, à moins que cette personne n'ait consenti par écrit, avant que le service ne soit dispensé, de payer ces frais. »

⁵ En ce qui a trait aux services de planification financière dispensés ou aux produits offerts. Voir paragraphe 13 (c) du règlement administratif du *Life Insurance Council*.

⁶ Si un agent facture des frais en sus de la commission normalement versée, ce fait doit être divulgué au client. Voir paragraphe 14 (p) du règlement administratif du *Life Insurance Council*.

⁷ Seulement lorsque la personne exerçant les fonctions de planificateur/conseiller financier approche les clients. Voir paragraphe 13 (c) du règlement administratif du *Life Insurance Council*.

⁸ Seulement lorsque la personne exerçant les fonctions de planificateur/conseiller financier approche les clients. Voir paragraphe 13 (c) du règlement administratif du *Life Insurance Council*.

⁹ Le Règlement 347/04 renferme une exigence générale relative à la divulgation des conflits d'intérêts ou des risques de conflit d'intérêts en Ontario. Les éléments de la rémunération (et non le montant), les autres formes de rémunération, les liens de propriété et autres intérêts financiers peuvent devoir être divulgués s'ils donnent lieu à conflit d'intérêts ou présentent des risques de conflit d'intérêts.

¹⁰ Le Règlement 991 de la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits renferme une exigence générale relative à la divulgation des conflits d'intérêts ou des risques de conflit d'intérêts. L'organisme Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO) a publié des lignes directrices énonçant un certain nombre de facteurs pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts réel ou éventuel. La *Loi sur les assurances* exige que le courtier fournisse au proposant d'une assurance le nom de tous les assureurs avec qui il a un contrat d'agence lié à l'assurance automobile ainsi que tous les renseignements qu'il a obtenu en matière de devis d'assurance automobile pour le compte du proposant. Un agent doit informer le proposant d'une assurance automobile du nom de l'assureur ou des assureurs d'un groupe affilié qu'il représente. Le courtier ou l'agent doit fournir cette information par écrit si le proposant en fait la demande. De plus, les mesures de coopération de l'industrie exigent la divulgation des assureurs par catégorie et par fourchette de commissions.

¹¹ Tous les intermédiaires.

¹² Si le représentant exige une rémunération de la part des personnes avec qui il négocie des affaires, il doit divulguer au client le fait qu'il reçoit également une rémunération pour les produits vendus et les services rendus ainsi que tout autre avantage.

¹³ La divulgation de la part d'un représentant qui perçoit des droits doit être produite par écrit avant ou pendant la prestation des services.

¹⁴ Le courtier d'assurances IARD doit aviser son client de tous les coûts qui ne sont pas compris dans la prime d'assurance.

¹⁵ Un proposant d'assurance automobile ou un assuré peut demander à l'agent ou au courtier de lui fournir par écrit les marchés qu'il représente et les devis qu'il a obtenu de chaque marché.

Annexe 2 – Dispositions relatives à la priorité aux intérêts du client

Le tableau ci-dessous résume les dispositions touchant la priorité aux intérêts du client contenues dans les codes de certaines associations de l'industrie et de certains organismes d'autoréglementation.

Organisation	Source/Code	Dispositions
Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier	<i>Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier</i>	<p>1. Intérêts du client</p> <p>Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.</p> <p>Commentaires : Il s'agit d'un principe fondamental. Les autres principes et pratiques émanent tous de ce principe fondamental.</p>
Advocis	<i>Code de déontologie</i>	<p>1. Un membre d'Advocis doit agir avec intégrité.</p> <p>3. Un membre d'Advocis doit agir avec diligence.</p> <p>5. Un membre d'Advocis doit agir dans les intérêts supérieurs du client.</p> <p>6. Un membre d'Advocis doit divulguer l'existence de tout conflit d'intérêts lorsqu'il fournit des produits et services.</p>
Advocis	<i>Notes explicatives sur le Code de déontologie</i>	<p>Principe 1 -- Intégrité</p> <p>Un membre d'Advocis doit agir avec intégrité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'intégrité personnelle et professionnelle d'un membre d'Advocis est la pierre d'assise de la confiance du public envers le membre d'Advocis. • L'intégrité exige honnêteté, fidélité et candeur, qualités que le membre d'Advocis ne doit pas transiger au profit d'un gain ou d'un avantage personnel. • Le principe d'intégrité admet l'erreur naïve et la différence légitime d'opinion. • L'intégrité ne peut cohabiter avec l'escroquerie et la malhonnêteté. • Un membre d'Advocis qui agit avec intégrité doit être consciencieux, honnête et rigoureux dans la prestation de ses services.

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>Principe 3 -- Diligence Un membre d'Advocis doit agir avec diligence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La diligence est le degré d'attention ou de sollicitude dont on s'attend d'un membre d'Advocis. • Un membre d'Advocis doit fournir des produits et services avec célérité et efficacité, en prenant soin de faire preuve d'exactitude et de rigueur. • Le devoir de diligence exige également que le membre d'Advocis supervise adéquatement tout employé qui fournit des services à des clients. <p>Principe 5 -- Priorité des intérêts du client Un membre d'Advocis doit agir dans les intérêts supérieurs du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un membre d'Advocis doit agir de manière à placer les intérêts du client au-dessus de ses propres intérêts. • Un membre d'Advocis doit faire preuve d'objectivité lorsqu'il sert les intérêts du client. <p>Principe 6 -- Divulgence complète de tout conflit d'intérêts Un membre d'Advocis doit divulguer l'existence de tout conflit d'intérêts lorsqu'il fournit des produits et services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un membre d'Advocis doit chercher à éviter tout conflit d'intérêts lorsqu'il fournit des produits et services. • Un membre d'Advocis doit divulguer toute relation ou information non confidentielle, passée ou présente, susceptible d'influencer son jugement dans la fourniture de produits et services.

Organisation	Source/Code	Dispositions
<p>Independent Financial Brokers of Canada (IFB)</p>	<p>Code de déontologie</p>	<p>1. Intérêts du client Il est fondamental que le courtier place les intérêts de son client au-dessus de tous les autres intérêts.</p> <p>2. Besoins du client Avant de prodiguer des conseils ou de formuler des recommandations, le courtier doit faire des efforts sérieux pour apprendre les besoins, les objectifs et la situation du client, puis lui offrir les produits ou services compatibles avec les renseignements ainsi obtenus.</p> <p>Le courtier ne doit recommander le remplacement d'un contrat d'assurance que s'il croit que ce remplacement sert l'intérêt supérieur du client.</p> <p>8. Conflits d'intérêts Le courtier doit divulguer à tout acheteur éventuel d'une assurance vie tout conflit d'intérêts lié à une recommandation ou une opération, et le client doit ensuite avoir la possibilité d'interrompre l'opération, de solliciter des conseils professionnels ou de conclure l'opération.</p> <p>9. Comportement Le courtier doit agir de bonne foi en tout temps et observer des normes élevées en matière de déontologie, notamment agir avec honnêteté, intégrité, équité, diligence et compétence. Il ne doit pas adopter un comportement susceptible de nuire à l'image professionnelle publique des courtiers d'assurances, des courtiers en fonds communs de placement ou d'autres courtiers financiers.</p> <p>Le courtier doit s'occuper directement de toutes les plaintes ou de tous les conflits officiels et officieux, ou les soumettre à la personne ou au processus approprié, avec célérité et résolution. Les plaintes doivent être signalées à l'émetteur de l'assurance erreurs et omissions dans les plus brefs délais possible.</p> <p>10. Indépendance Un courtier IFB doit préserver son indépendance dans les limites des exigences applicables aux membres de l'IFB.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
	<p><i>Énoncé de principes de l'Independent Financial Brokers of Canada</i></p>	<p>Principe soutenu par l'Independent Financial Brokers of Canada :</p> <p>4. Dans les limites permises par la loi, les membres de l'Independent Financial Brokers sont tenus d'entretenir avec tous les assureurs avec qui ils ont un contrat une relation libre de tout lien de dépendance.</p>
<p>Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC)</p>	<p><i>Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services par les courtiers d'assurances IARD</i></p>	<p>1. Intérêts du client Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts du courtier d'assurances IARD et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.</p> <p>Commentaires : Il s'agit d'un principe fondamental. Les autres principes et pratiques émanent tous de ce principe fondamental.</p> <p>4. Professionnalisme Le courtier d'assurances IARD doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit acquérir un niveau de connaissance approprié dans son domaine d'activité particulier et respecter les normes déontologiques applicables à sa profession, notamment agir avec honnêteté, intégrité, équité, diligence et compétence. Le concept de professionnalisme comprend notamment :</p> <p>a. Formation : Dans un monde financier en constante évolution, le courtier d'assurances IARD doit se tenir au courant des changements touchant les produits, la réglementation et d'autres facteurs susceptibles d'influer sur sa capacité d'offrir un service de qualité supérieure aux clients. La formation, y compris l'éducation permanente, est un élément essentiel de la compétence professionnelle.</p> <p>b. Représentation : Le courtier d'assurances IARD doit informer le client du type d'activité qu'il est habilité à exercer de même que du nom commercial sous lequel il est autorisé à exercer.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>c. Publicité et autres communications aux clients : Le courtier d'assurances IARD doit s'assurer que toutes les références à ses activités professionnelles, ses services et ses produits sont claires, descriptives et véridiques.</p> <p>d. Opérations commerciales : Le courtier d'assurances IARD doit veiller à tenir adéquatement ses dossiers financiers et à adopter des pratiques commerciales saines.</p> <p>e. Probité : Le courtier d'assurances IARD ne doit pas se livrer à des pratiques qui trompent délibérément le client, subordonnent les intérêts du client à ceux d'autrui ou incitent le client à souscrire un produit ou un service d'assurance autrement que pour ses qualités intrinsèques, y compris la valeur des services dispensés par le courtier d'assurances IARD. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit et à la lettre des principes et pratiques énoncés dans le présent document. Le courtier d'assurances IARD doit s'abstenir de recourir à des pratiques allant à l'encontre, directement ou indirectement, de l'esprit ou de l'intention des exigences découlant de ces principes et pratiques.</p> <p>f. Responsabilité financière : Le courtier d'assurances IARD doit avoir en place les ressources nécessaires à l'indemnisation des clients victimes d'une erreur ou d'une omission. Le courtier d'assurances IARD doit s'assurer que toutes ses obligations financières sont remplies.</p> <p>Commentaires : Le professionnalisme suppose que le courtier d'assurances IARD s'évertuera à adopter des pratiques exemplaires et ne se limitera pas aux normes imposées par les lois ou règlements.</p> <p>6. Conflits d'intérêts Le courtier d'assurances IARD doit éviter de se placer délibérément dans une situation dont les tenants et aboutissants sont susceptibles de compromettre ou de conditionner la nature de ses conseils. En cas de conflit d'intérêts, il doit informer le client de la nature du conflit.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>Commentaires : Si un conflit est inévitable, seule une divulgation objective, formulée dans un langage clair et simple, de la nature et de l'incidence du conflit au client permettra d'atténuer la situation. Le client doit ensuite avoir la possibilité d'interrompre l'opération, de solliciter d'autres conseils professionnels ou de donner suite à l'opération en toute connaissance de cause.</p> <p>7. Divulgation générale de renseignements Il incombe au courtier d'assurances IARD de s'assurer que le client a obtenu tous les renseignements pertinents avant de prendre sa décision. Le client est en droit de connaître les risques et les avantages liés au produit financier envisagé ainsi que les relations d'affaires du courtier d'assurances IARD qui touchent l'opération.</p> <p>Commentaires : Le devoir de divulgation comporte deux aspects qui doivent être correctement pris en compte en vertu de ces principes et pratiques : (1) l'information sur les caractéristiques du produit ou du service, de même que sur les principaux risques et avantages inhérents à l'opération ou à l'achat; et (2) l'information sur le courtier d'assurances IARD se rapportant aux relations d'affaires qui revêtent de l'importance pour le consommateur.</p> <p>a. Information sur le produit ou service : Le courtier d'assurances IARD doit clairement décrire le produit ou service à l'intention du client ainsi que la façon dont l'opération permettra de répondre aux besoins de ce dernier.</p> <p>b. Information sur les relations d'affaires du courtier d'assurances IARD : À la demande d'un client, et lorsque la nature de l'opération l'exige, le courtier d'assurances IARD doit fournir le nom des organisations ou personnes qui, à sa connaissance, lui versent directement un revenu. À la demande d'un client, et lorsque le résultat d'une opération en dépend, le courtier d'assurances IARD doit également divulguer la relation entre lui et la firme offrant le produit envisagé, de même que toute relation avec les firmes intervenant directement dans l'opération. Le courtier d'assurances IARD doit également divulguer toute relation directe ou</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>indirecte applicable à l'opération ou susceptible d'influer sur celle-ci. À la demande d'un client et lorsque la nature de l'opération l'exige, le courtier d'assurances IARD doit également divulguer tous les frais que doit payer le client, la façon dont il est rémunéré (non pas le montant précis qu'il touche, mais plutôt le type de rémunération qu'il reçoit, c.à-d. commission fixe et pourcentage, salaire ou autre) et doit divulguer l'existence de tout autre avantage accordé dans le cadre de programmes d'incitation à la vente et relié à l'opération (remarque : comme dans le cas de la rémunération, la divulgation s'applique uniquement au type d'avantages que reçoit le courtier d'assurances IARD, non pas au montant précis).</p>
<p>Insurance Council of British Columbia</p>	<p>Code de déontologie des agents, vendeurs et experts en sinistres du secteur de l'assurance</p>	<p>7.1 PRATIQUE HABITUELLE : TRAITER AVEC UN CLIENT 7.1 PRINCIPE Aux fins du présent code, « client » s'entend de toute personne dont on pourrait raisonnablement s'attendre, dans les circonstances, à ce qu'elle fasse confiance à vos conseils ou actes professionnels relativement à son assurance. Vous êtes tenu de mettre à l'avant-plan les intérêts supérieurs du client, tel que le commande le rôle de fiduciaire. 7.2 EXIGENCES Lorsque vous traitez avec un client, vous devez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protéger les intérêts et la confidentialité des renseignements du client; • Évaluer les besoins du client; • Divulguer tout renseignement important; et • Agir avec intégrité, compétence et bonne foi la plus entière. <p>7.3 LIGNES DIRECTRICES CONFLIT D'INTÉRÊTS 7.3.1 Vous ne devez pas vous placer en situation de conflit d'intérêts avec votre client, à moins que ce dernier n'ait approuvé au préalable votre conduite, de préférence par écrit, après divulgation complète du conflit. 7.3.2 En cas de conflit irréconciliable entre votre devoir envers un client et vos</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>autres devoirs à titre de titulaire de permis, vous devez refuser d'intervenir dans l'opération. Par exemple, si un client vous demande de cacher à un assureur des renseignements importants pour l'évaluation du risque, vous devez refuser d'intervenir.</p> <p>DEVOIR DE DILIGENCE</p> <p>7.3.11 Les intérêts du client l'emportent sur vos propres intérêts et ne doivent pas être sacrifiés aux intérêts des autres. Vous ne devez pas vous livrer à des pratiques ayant pour effet de placer les intérêts d'autrui devant les intérêts du client.</p>
Insurance Brokers Association of British Columbia	Code de déontologie	Le membre s'appliquera à offrir la plus grande qualité de service possible à laquelle la clientèle d'assurance est en droit de s'attendre de la part d'une firme de courtage compétente et accordera en tout temps la préséance aux intérêts du public.
Insurance Councils of Alberta		Le code de déontologie n'est pas affiché sur le site Web.
Independent Insurance Brokers Association of Alberta (IIBAA)		Aucun code de déontologie n'est affiché sur le site Web.
Insurance Councils of Saskatchewan	Règlement administratif du Life Insurance Council	<p>L'article 13, alinéa (a) stipule que :</p> <p>Le titulaire de permis doit :</p> <p>(a) exercer ses activités dans la bonne foi la plus entière en conformité avec les dispositions du présent règlement administratif et la loi de chacune des juridictions dans laquelle le titulaire détient un permis. Par « bonne foi la plus entière », il faut entendre l'absence de toute dissimulation ou tromperie, aussi bénigne soit-elle. De par leur condition, les titulaires de permis sont des fiduciaires et doivent agir en conséquence. Ils sont donc liés par le principe rigoureux de la bonne foi la plus entière.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>L'article 13, alinéa (e) stipule que : Le titulaire de permis doit : (e) placer les intérêts des titulaires de police et des acheteurs éventuels au-dessus de ceux du titulaire de permis ou de toute agence ou tout assureur.</p>
	<p>Règlement administratif du General Insurance Council</p>	<p>L'article 26, alinéa (l), sous-alinéa (b) stipule que : Le titulaire de permis doit : (b) agir avec intégrité dans toutes ses relations avec les clients, membres du public, confrères et assureurs.</p>
	<p>Projet de règlement administratif des conseils</p>	<p>Les conseils ont entrepris de rédiger un nouveau règlement administratif. Le libellé standard du règlement n° 8 - Manquement au devoir, stipulera :</p> <p>(1) Aux fins de la loi, de la réglementation et des règlements administratifs, le manquement au devoir est une question de fait, mais toute question, conduite ou chose, qu'elle soit disgracieuse ou déshonorante ou non, allant à l'encontre des intérêts supérieurs du consommateur ou des titulaires de permis ou des sociétés d'assurance ou qui tend à porter préjudice à la position des titulaires de permis au sein de l'industrie de l'assurance constitue un manquement au devoir au sens de la loi, de la réglementation et des règlements administratifs.</p>
<p>Insurance Brokers Association of Saskatchewan</p>		<p>Aucun code de déontologie n'est affiché sur le site Web.</p>
<p>General Insurance Council of Manitoba</p>	<p>Code de déontologie</p>	<p>ARTICLE 1 - INTÉGRITÉ</p> <p>LES AGENTS OU COURTIERES DOIVENT S'ACQUITTER DE LEURS DEVOIRS ENVERS LES CLIENTS, LES MEMBRES DU PUBLIC, LES AUTRES AGENTS OU COURTIERES ET LES ASSUREURS AVEC INTÉGRITÉ.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>COMMENTAIRES :</p> <p>Principes fondamentaux</p> <p>L'intégrité est une qualité fondamentale exigée de la part de tous les agents et courtiers d'assurance. Il n'existe guère de moyens permettant de pallier à une absence d'intégrité ou de réparer les torts qu'une telle absence risque de causer à la réputation. Les écarts de conduite délibérés de même que la négligence flagrante sont également répréhensibles.</p> <p>Exemples</p> <p>Exemples de comportements jugés répréhensibles :</p> <p>(a) Accomplir, dans l'exercice de vos fonctions, tout acte influant négativement sur votre intégrité (p. ex., tout acte de fraude ou de malhonnêteté, tel que l'émission d'un certificat d'assurance non autorisé).</p> <p>(b) Faire des déclarations mensongères ou dissimuler des faits importants au client (p. ex., omettre d'aviser le client que vous n'êtes pas en mesure de répondre à tous ses besoins d'assurance).</p> <p>(c) Exploiter à mauvais escient l'inexpérience, le manque d'instruction, la jeunesse, le manque de raffinement, la naïveté ou l'état de santé du client.</p> <p>(d) Détourner ou utiliser malhonnêtement les fonds de vos clients ou tous autres fonds réputés avoir été confiés à votre garde.</p> <p>(e) Omettre de faire preuve d'une franchise et d'une candeur absolues dans tous vos rapports avec les assureurs, vos collègues agents et courtiers et les autres parties intéressées, sous réserve des droits conférés par la loi à votre client et des renseignements confidentiels se rapportant à ce dernier.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>(f) Dissuader les clients de présenter une demande de règlement d'assurance légitime ou retarder la présentation d'une telle demande, de telle sorte que les intérêts supérieurs du client peuvent s'en trouver compromis ou de telle façon que les intérêts de l'agent ou du courtier puissent s'en trouver favorisés (p. ex., retarder la présentation d'une demande de règlement jusqu'à la nouvelle année afin de préserver les commissions éventuelles versées par l'assureur à l'agent ou au courtier).</p> <p>(g) Accomplir un acte criminel remettant en question votre intégrité professionnelle ou votre compétence en tant qu'agent ou courtier, même si cet acte n'est pas lié à votre travail d'agent ou de courtier.</p> <p>(h) Vous placer en situation de conflit d'intérêts avec votre client. (Voir Article 4 pour un complément d'information)</p> <p>ARTICLE 4 – CONSEILLER LES CLIENTS</p> <p>LES AGENTS OU COURTIER S DOIVENT FAIRE PREUVE DE CANDEUR ET D'HONNÊTETÉ LORSQU'ILS CONSEILLENT DES CLIENTS.</p> <p>COMMENTAIRES :</p> <p>Étendue des conseils</p> <p>Les recommandations formulées au client doivent être complètes, franches et claires.</p> <p>Vous devez indiquer en détail les faits et les hypothèses sur lesquels vos recommandations sont fondées. Vous devez étudier le risque avec suffisamment de minutie pour être en mesure de fournir au client suffisamment d'information qui lui permettra de prendre une décision éclairée.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>Divulgarion des marchés</p> <p>Si vous ne pouvez offrir une proposition que d'un seul assureur à un client éventuel, vous avez le devoir de lui communiquer cette restriction avant d'accepter des affaires de ce client et de les soumettre en son nom.</p> <p>Divulgarion sur le produit</p> <p>Vous avez l'obligation de renseigner vos clients en tout temps sur tous les aspects des produits d'assurance qu'ils ont souscrits, y compris toute modification apportée à une police en cours de contrat. En outre, vous devez observer toutes les lois pertinentes liées à la protection du public et à la divulgation de renseignements aux clients. Quiconque traite avec un assureur non agréé doit détenir un « permis de courtage spécial », conformément à la <i>Insurance Act</i>.</p> <p>Conflit d'intérêts</p> <p>De plus, vous ne devez pas vous placer en situation de conflit d'intérêts avec votre client, à moins que ce dernier n'approuve la conduite que vous envisagez d'adopter après que vous lui ayez divulgué ouvertement, honnêtement et pleinement l'existence du conflit d'intérêts. Si vous obtenez un incitatif ou une prime, sous quelque forme que ce soit, en échange des affaires que vous faites souscrire auprès d'un assureur, vous devez le divulguer à votre client si ce facteur influe sur votre décision de recommander cet assureur plutôt qu'un autre au détriment du client.</p> <p>Cette exigence ne s'applique pas aux agents directs qui exercent en exclusivité pour le compte d'une seule société.</p>
	<p>Code de déontologie applicable à l'agent</p>	<p>1. PRIORITÉ DES INTÉRÊTS DU TITULAIRE DE POLICE</p> <p>L'AGENT DOIT FAIRE PASSER LES INTÉRÊTS DES TITULAIRES DE POLICE ET DES CLIENTS ÉVENTUELS DEVANT LES SIENS.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
	<p>d'assurance vie</p>	<p>Il va de soi que tout praticien doit accorder la priorité aux intérêts du client. Cette exigence suppose une intégrité irréprochable et une exécution complète de la part de l'agent.</p> <p>En termes pratiques, cela signifie que l'agent doit recommander le montant et le type d'assurance-vie qui conviennent le mieux à la situation de l'acheteur éventuel. La commission découlant de la vente ne doit avoir absolument aucune incidence sur les conseils de l'agent au titulaire de police ou à l'acheteur éventuel.</p> <p>2. RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS</p> <p>L'AGENT DOIT RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES ACTIVITÉS PERSONNELLES ET COMMERCIALES DE TOUS LES TITULAIRES DE POLICE ET ACHETEURS ÉVENTUELS.</p> <p>Dans le cadre de son travail, l'agent doit obtenir des renseignements considérables sur les activités personnelles et commerciales des titulaires de police et des acheteurs éventuels. L'agent se place ainsi en situation de confiance et de responsabilité. Il est tout à fait contraire à l'éthique de trahir cette confiance de quelque manière que ce soit.</p> <p>L'agent doit s'abstenir de divulguer des renseignements se rapportant aux activités personnelles ou commerciales d'un titulaire de police ou d'un acheteur éventuel, sauf s'il a obtenu au préalable le consentement écrit du titulaire de police ou de l'acheteur éventuel ou s'il est tenu de le faire en vertu de la loi.</p> <p>3. FAUSSE DÉCLARATION</p> <p>L'AGENT NE DOIT FAIRE AUCUNE DÉCLARATION MENSONGÈRE OU TROMPEUSE ET DOIT FOURNIR TOUS LES RENSEIGNEMENTS</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>NÉCESSAIRES LORSQU'IL FAIT SOUSCRIRE UNE ASSURANCE-VIE OU EN ASSURE LE SERVICE.</p> <p>L'agent est tenu de divulguer, avec exactitude et intégralité, tous les renseignements dont le titulaire de police ou l'acheteur éventuel a besoin pour prendre une décision éclairée.</p> <p>L'agent est appelé chaque jour à faire de nombreuses déclarations, orales ou écrites, auxquelles les titulaires de police et les clients éventuels sont en droit d'avoir foi. Non seulement ces déclarations doivent-elles être exactes, mais elles doivent être complètes, de façon à éviter que les titulaires de police et les acheteurs éventuels ne tirent de conclusions erronées ou trompeuses.</p> <p>L'agent est également tenu de divulguer, avec exactitude et intégralité, tous les renseignements dont un assureur peut avoir besoin pour prendre une décision relativement à l'émission d'un contrat d'assurance-vie.</p> <p>Il est tout aussi répréhensible pour un agent d'omettre des renseignements essentiels ou de négliger de corriger une fausse impression connue qu'il l'est de fournir des renseignements inexacts ou trompeurs.</p> <p>5. PARTAGE DE LA RÉMUNÉRATION</p> <p>IL EST INTERDIT À L'AGENT DE PARTAGER LA RÉMUNÉRATION OBTENUE À LA VENTE D'UNE ASSURANCE-VIE AVEC UNE PERSONNE QUI NE DÉTIENT PAS UN PERMIS D'AGENT.</p> <p>L'agent ne doit en aucune circonstance offrir à une personne qui ne détient pas un permis d'agent un cadeau de valeur ou un paiement en espèces à titre de part de la rémunération obtenue à la vente d'une assurance-vie.</p> <p>L'agent qui offre un cadeau ou un paiement dont le montant varie en fonction de la</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>rémunération gagnée, à la suite d'une recommandation, s'expose à des accusations de partage de rémunération avec une personne ne détenant pas un permis d'agent. Si la personne qui reçoit le cadeau ou le paiement en espèces est reconnue comme ayant été en position d'influer sur la souscription du contrat d'assurance-vie, des accusations de ristourne peuvent également être formulées.</p> <p>10. BONNE FOI ET RESPECT DE LA LOI</p> <p>L'AGENT DOIT EXERCER SES ACTIVITÉS AVEC LA BONNE FOI LA PLUS ENTIÈRE, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE LA LOI ET DE LA RÉGLEMENTATION RÉGISSANT L'ASSURANCE, AU PRÉSENT CODE ET À LA LOI EN VIGUEUR DANS CHACUNE DES JURIDICTIONS AU SEIN DESQUELLES IL DÉTIENT UN PERMIS.</p> <p>La bonne foi la plus entière s'entend également, sans limitation, de l'absence de toute réticence ou supercherie, aussi minime soit-elle.</p>
Insurance Brokers Association of Manitoba	Code de déontologie	<p>Règles de conduite professionnelle</p> <p>Je vais toujours faire passer les intérêts légitimes de mes clients et ma loyauté envers ces derniers devant mes propres intérêts.</p>
Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO)	Règlement 991 de la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits	<p>14. En leur qualité de courtiers d'assurances, tous les membres doivent agir conformément au code de déontologie suivant :</p> <p>1. Le membre doit exercer ses fonctions à l'égard des clients, membres du public, confrères et assureurs avec intégrité.</p> <p>3. Le membre doit servir son client avec application, diligence et efficacité et doit fournir un service de qualité au moins égal à celui auquel les membres pourraient généralement s'attendre d'un membre dans une situation similaire.</p> <p>4. Le membre doit faire preuve de candeur et d'honnêteté lorsqu'il prodigue des conseils à son client.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>9. Le membre doit encourager le respect du public pour sa profession et chercher à améliorer la pratique de celle-ci.</p> <p>10. Le membre doit offrir ses services au public d'une manière efficace et pratique qui commande le respect et la confiance et qui est compatible avec les valeurs d'intégrité, d'indépendance et d'efficacité de sa profession.</p> <p>13. La conduite du membre envers les autres membres, les membres du public, les assureurs et la corporation doit être empreinte de courtoisie et de bonne foi.</p>
Insurance Brokers Association of Ontario (IBAO)	Code de déontologie applicable aux membres de l'IBAO	<p>1. Je m'acquitterai de mes responsabilités envers le public, mes confrères membres, les assureurs et les autres avec honnêteté, application et diligence.</p> <p>2. Je m'efforcerai d'offrir un service de qualité et d'agir avec professionnalisme et compétence.</p> <p>3. Je m'appliquerai à servir les intérêts de mes clients en leur proposant les garanties d'assurance qui conviennent le mieux à leurs besoins, sans laisser les modalités de ma rémunération guider ma conduite.</p> <p>6. Ma conduite envers autrui doit être empreinte de courtoisie et de bonne foi de façon à rehausser le respect du public pour ma profession et à améliorer la pratique de celle-ci.</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
Chambre de la sécurité financière (CSF) du Québec	Code de déontologie [À l'intention des représentants en assurance de personnes, des représentants en assurance collective et des représentants en planification financière (non membre d'une association professionnelle)]	Section 3 - Devoirs et obligations envers le client 17. Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, toujours préserver son indépendance et éviter tout conflit d'intérêts. 19. Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant : - ne peut conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt significatif; - ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit avec un client qui, de façon manifeste, n'est pas en mesure de gérer ses affaires à moins que les décisions prises pour accomplir ces transactions, ententes ou contrats le soient par des personnes qui peuvent légalement décider en lieu et place de ce client; - ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit à titre de représentant avec un client dont il est le tuteur datif, le curateur ou le conseiller au sens du Code civil. 20. Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit exprimer des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante, sans égard à son gain personnel. 21. Le représentant doit ignorer toute intervention d'un tiers susceptible d'influer sur l'exécution des devoirs reliés à l'exercice de ses activités au préjudice de son client ou de tout client éventuel.
	Code de déontologie [applicable aux représentants en valeurs mobilières]	2. Le représentant doit faire preuve de loyauté; l'intérêt du client doit être au centre de ses préoccupations lorsqu'il effectue une opération pour le compte de celui-ci.
Insurance Brokers	Code de déontologie	Je m'appliquerai à servir les intérêts de mes clients en leur proposant les garanties d'assurance qui conviennent le mieux à leurs besoins, sans laisser les modalités de

Organisation	Source/Code	Dispositions
Association of Nova Scotia		ma rémunération guider ma conduite.
Association des courtiers d'assurances du Nouveau-Brunswick	Code de déontologie	(e) le membre prend acte de certaines obligations : premièrement, envers les consommateurs d'assurance; deuxièmement, envers les assureurs; et troisièmement, envers les autres membres;
Insurance Brokers Association of Prince Edward Island		Aucun code de déontologie n'est affiché sur le site Web.
Insurance Brokers Association of Newfoundland		Aucun code de déontologie n'est affiché sur le site Web.
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA)	Règles	<p>2.1.4 Conflits d'intérêts</p> <p>(a) Chaque membre et personne autorisée et autre employé et mandataire d'un membre doivent savoir que des conflits d'intérêts peuvent se présenter dans le cadre des affaires qu'ils traitent pour un client. Si un tel conflit ou conflit d'intérêts éventuel se présente, le membre doit veiller à ce qu'il soit traité en suivant une appréciation commerciale raisonnable qui ne peut être influencée que par l'intérêt du client et en respectant les Règles 2.1.4 b) et c).</p> <p>(b) Le membre doit aviser immédiatement le client par écrit de tout conflit d'intérêts qui se présente ou qui pourrait vraisemblablement se présenter, tel qu'il est mentionné dans la Règle 2.1.4 a), avant que le membre, ou toute personne agissant en son nom relativement à son entreprise, ne traite d'affaires pour le client.</p> <p>(c) Chaque membre doit élaborer et maintenir des politiques et des procédures écrites pour assurer la conformité aux Règles 2.1.4 a) et b).</p>
Association canadienne	Statuts 1.1 et 29, Conflits	À l'heure actuelle, l'Association n'a pas de règles traitant des conflits d'intérêts. Le Principe directeur n° 11, qui est entré en vigueur le 1 ^{er} février 2004, traitant des

Organisation	Source/Code	Dispositions
<p>des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)</p>	<p><i>d'intérêts et priorité des clients – <u>Projet de règles</u></i></p>	<p>restrictions et des informations à fournir relatives à la recherche, contient les règles que doivent suivre les sociétés membres lorsqu'elles publient des rapports de recherche et traite des conflits d'intérêt dans ce contexte. Il faut aussi rappeler l'obligation du représentant, en common law, d'agir de bonne foi et de faire prévaloir l'intérêt de son client sur son propre intérêt. Voici la règle actuelle sur la priorité des clients :</p> <p>Statut 29 Priorité des clients 29,3A. Les ordres passés pour le compte de clients de la société membre auront priorité sur tous les autres ordres portant sur le même titre au même prix. L'expression « ordres passés pour le compte de clients » ne comprend pas un ordre passé pour un compte dans lequel la société membre ou un employé de la société membre a un droit, direct ou indirect, autre qu'un droit sur une commission perçue.</p> <p>Les règles proposées exigeront des sociétés membres qu'elles fournissent des informations sur les avoirs du groupe de professionnels lorsque (i) la société membre a conclu un accord, pris un engagement ou passé une entente avec un émetteur en vue de jouer le rôle de conseiller, de mandataire, de placeur ou de membre du syndicat de placement à l'égard d'un placement privé ou d'un appel public à l'épargne de l'émetteur; et (ii) le pourcentage des avoirs du groupe de professionnels dans l'émetteur excède 10 % des titres en circulation de l'émetteur.</p> <p>Les règles proposées contiennent également, à l'article 31 du Statut 29, une disposition générale sur l'information à fournir, qui vise à couvrir les cas manifestes de conflits d'intérêts en dehors du domaine des placements privés et des appels publics à l'épargne dans les situations où un client raisonnable considérerait le conflit comme important en vue de prendre une décision de placement. Un avis sur la réglementation des membres donnera des indications sur les types de situations visées par la disposition générale, qui feraient naître une obligation d'information. Par exemple, il faudrait fournir l'information à l'égard d'un titre recommandé lorsqu'un employé ou le conjoint (ou l'équivalent de conjoint) de cet employé est un</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>associé, un administrateur ou un dirigeant de l'émetteur du titre.</p> <p>29.31. Règle générale sur les conflits d'intérêts Chaque société membre doit également veiller à fournir à ses clients des informations sur les conflits d'intérêts dans les situations qui ne sont pas visées par le présent Statut ni par le Principe directeur n° 11 et dans lesquelles il existe une probabilité marquée qu'un client raisonnable estimerait que le conflit d'intérêts est important en vue de prendre une décision de placement.</p>
<p>Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)</p>	<p>Règlement 81-101 sur le régime de prospectus des organismes de placement collectif</p>	<p>Rubrique 11 : Conflits d'intérêts</p> <p>11. Principaux porteurs de titres</p> <p>(1) L'information exigée en application de la présente rubrique doit être fournie à une date fixe qui se situe dans les 30 jours de la date de la notice annuelle.</p> <p>(2) Préciser le nombre et le pourcentage de titres de chaque catégorie ou série de titres comportant droit de vote de l'OPC et de son gérant qui sont détenus en propriété inscrite ou véritable, directe ou indirecte, par chaque personne qui détient en propriété inscrite, ou que l'OPC ou son gérant sait détenir en propriété véritable, directe ou indirecte, plus de 10 pour cent des titres comportant droit de vote de toute catégorie ou série, et indiquer si les titres sont détenus soit à la fois en propriété inscrite et véritable, soit en propriété inscrite ou en propriété véritable uniquement.</p> <p>(3) Pour toute entité qui est nommée en application du paragraphe 2), indiquer le nom de toute personne dont cette entité est une « entité contrôlée ».</p> <p>(4) Si une personne nommée en application du paragraphe 2) détient en propriété inscrite ou véritable, directement ou indirectement, plus de 10 pour cent de toute catégorie de titres comportant droit de vote de toute catégorie du placeur principal de l'OPC, préciser le nombre et le pourcentage de titres de la catégorie ainsi</p>

Organisation	Source/Code	Dispositions
		<p>détenue</p> <p>(5) Indiquer le pourcentage de titres de chaque catégorie ou série de titres comportant droit de vote ou de titres de participation détenus en propriété véritable, directement ou indirectement, par l'ensemble des administrateurs, des fiduciaires et des dirigeants</p> <p>(a) de l'OPC</p> <p>(i) soit dans l'OPC si le pourcentage total de propriété dépasse 10 pour cent,</p> <p>(ii) soit dans le gérant,</p> <p>(iii) ou dans toute personne qui fournit des services à l'OPC ou au gérant,</p> <p>(b) du gérant</p> <p>(i) soit dans l'OPC si le pourcentage total de propriété dépasse 10 pour cent,</p> <p>(b) du gérant</p> <p>(i) soit dans l'OPC si le pourcentage total de propriété dépasse 10 pour cent,</p> <p>(ii) soit dans le gérant,</p> <p>(iii) ou dans toute personne qui fournit des services à l'OPC ou au gérant.</p>