

Rapport public final

EXAMEN DE L'APPLICATION
DES
TROIS PRINCIPES
POUR
LA GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

ASSURANCE-VIE et ASSURANCE MULTIRISQUES

DECEMBRE 2008

Table des matières

1.	INTRODUCTION.....	1
2.	CONTEXTE.....	1
3.	EXAMEN DE L'APPLICATION DES TROIS PRINCIPES	2
a.	Examen des associations de l'industrie.....	2
b.	Sondages auprès des participants du marché	3
	Sondage auprès des agents et des courtiers	3
	Sondage auprès des assureurs	4
4.	CONCLUSIONS.....	5

1. INTRODUCTION

En juin 2006, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a officiellement approuvé trois principes pour la gestion des conflits d'intérêts dans l'industrie de l'assurance. Le Comité de révision des pratiques de l'industrie s'est vu confier le mandat de surveiller l'application des trois principes sur le marché, d'évaluer la mesure dans laquelle l'application des principes se faisait de façon harmonieuse et appropriée et de proposer les prochaines étapes, s'il y a lieu, afin que le CCRRA et les Organismes de réglementation des services d'assurance (connus sous l'abréviation anglaise CISRO) les examinent.

Le présent rapport présente les conclusions et les recommandations de l'examen visant à déterminer dans quelle mesure les intermédiaires et les sociétés d'assurance ont appliqué les trois principes.

2. CONTEXTE

Examen de la relation des assureurs avec les courtiers, les agents et les autres intermédiaires

En 2004, le CCRRA a élaboré un questionnaire d'évaluation axée sur le risque des pratiques de l'industrie afin d'obtenir des assureurs des renseignements sur leur relation avec les courtiers, les agents et les autres intermédiaires au Canada. Le but de l'évaluation était de recueillir de l'information qui permettrait aux organismes de réglementation de bien comprendre :

1. le contexte et les mesures de contrôle concernant la rémunération des intermédiaires;
2. les liens financiers entre les assureurs et les intermédiaires.

Création du Comité de révision des pratiques de l'industrie (CRPI)

En octobre 2004, on a créé le CRPI afin qu'il coordonne à l'échelle nationale l'examen des pratiques de l'industrie de l'assurance réalisé par les organismes de réglementation qui portait sur la relation entre les assureurs et les intermédiaires.

Annnonce des trois principes de gestion des conflits d'intérêts

À la suite de l'examen amorcé en 2004, le CRPI a publié, en juin 2005, son premier document de consultation sur la gestion des conflits d'intérêts intitulé

Relations entre assureurs et intermédiaires. En novembre 2005, il a rendu public un deuxième document intitulé *Résumé des réponses – Vers l'atteinte de pratiques exemplaires*. Enfin, en février 2006, le CRPI a publié son troisième document sur la gestion des conflits d'intérêts dans l'industrie de l'assurance, soit le *Document de consultation sur l'amélioration et l'harmonisation des pratiques exemplaires*. Dans ce document, on a demandé des commentaires sur les trois principes ci-dessous qui visent à renforcer la confiance des clients dans l'industrie de l'assurance :

1. Priorité des intérêts du client
2. Divulcation d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflits d'intérêts
3. Recommandation d'un produit adéquat

En juin 2006, après avoir examiné les réponses reçues, le CCRRA a approuvé officiellement les principes qui sont centrés sur les résultats plutôt que sur des pratiques en particulier. En outre, le CCRRA a reconnu les efforts déployés par l'industrie pour soutenir l'application des trois principes sur le marché.

Mandat du CRPI

En juin 2006, le CCRRA et les CISRO ont indiqué leur intention de mettre l'accent sur l'application uniforme de ces principes dans l'industrie de l'assurance. Ils ont convenu de prolonger le mandat du CRPI afin qu'il surveille l'application des trois principes sur le marché et propose les prochaines étapes, qui seraient soumises à l'examen du CCRRA et des CISRO.

3. EXAMEN DE L'APPLICATION DES TROIS PRINCIPES

Au printemps 2007, le CRPI a amorcé l'examen de l'application des principes. Cet examen comportait deux volets : premièrement, un examen des mesures prises par les associations de l'industrie pour appliquer les principes et deuxièmement, la tenue de sondages visant à déterminer dans quelle mesure les participants du marché s'efforçaient d'appliquer les trois principes.

a. Examen des associations de l'industrie

La période de réception des observations pour le troisième document de consultation a pris fin en mars 2006. Le CRPI a examiné les observations et a choisi onze associations nationales de l'industrie pour effectuer un examen plus approfondi. En mars 2007, le CRPI a présenté au CCRRA et aux CISRO un rapport sur les résultats de son examen des onze associations en date d'octobre 2006. Même si le CRPI a indiqué dans son rapport que les trois principes étaient généralement bien accueillis, il a précisé qu'il restait du travail à faire pour que les associations appliquent ces principes. De plus, le CRPI a signalé qu'il prévoyait continuer de surveiller l'application des trois principes sur le marché.

b. Sondages auprès des participants du marché

L'étape suivante de l'examen consistait à réaliser des sondages auprès d'un échantillon d'intermédiaires et de toutes les sociétés d'assurance. On a élaboré les questionnaires en collaboration avec des associations de l'industrie afin d'évaluer les différentes méthodes utilisées par les intermédiaires et les assureurs pour gérer les conflits d'intérêts en fonction des trois principes du CRPI. Tous les sondages figuraient dans le site Web du CCRRA et comprenaient un lien menant à un outil de sondage électronique (SurveyMonkey). Le questionnaire destiné aux sociétés d'assurance était de portée nationale et englobait les sociétés d'assurance-vie et d'assurance multirisques. Les résultats globaux des sondages sont affichés dans le site Web du CCRRA (www.ccir-ccrra.org).

Sondage auprès des agents et des courtiers

D'abord, les organismes de réglementation ont travaillé ensemble et ont consulté des associations de l'industrie afin d'élaborer un questionnaire permettant d'évaluer les pratiques des intermédiaires en matière de gestion des conflits d'intérêts. Ce questionnaire visait à déterminer la mesure dans laquelle les principes étaient appliqués ainsi que la façon dont les intermédiaires s'y prenaient pour les appliquer et consigner des renseignements à leur sujet.

Ontario – En février 2007, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a écrit à tous les agents d'assurance de l'Ontario pour les informer des trois principes. La lettre indiquait également que la CSFO prévoyait examiner l'application des trois principes par les assureurs, les agents et les courtiers sur le marché. En juin 2007, la CSFO a envoyé le questionnaire à un échantillon aléatoire de 1 400 agents de l'Ontario qui étaient tenus de répondre au sondage.

Saskatchewan – En février et en mars 2008, le Life Insurance Council of Saskatchewan, en collaboration avec le surintendant des assurances, a distribué le sondage à tous les agents d'assurance-vie de la Saskatchewan. La participation était volontaire, et 323 agents ont répondu au sondage.

Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (RIBO) – En novembre 2007, les RIBO ont envoyé le sondage à tous les cabinets de courtiers inscrits en Ontario. La participation était volontaire, et 379 cabinets de courtiers ont répondu au questionnaire.

Conclusions et recommandations

Selon les résultats du sondage mené auprès des agents, de nombreuses activités et pratiques mises en œuvre aux points de vente semblent soutenir l'application des principes. Au moins 85 % des intermédiaires ont répondu « toujours ou la plupart du temps » à toutes les questions. Même si la majorité des activités et des pratiques des agents sont conformes aux trois principes, les résultats du sondage montrent que des améliorations doivent être apportées aux pratiques liées à la divulgation des conflits d'intérêts ou des risques de conflits d'intérêts. Puisque le façon de divulguer un conflit est souple et peut être adaptée aux différents produits et canaux de distribution, la majeure partie des résultats du sondage portent à croire que les principes sont bien appliqués par les agents. Comme les résultats du sondage donnent une vue d'ensemble de l'application des principes par les agents à un moment déterminé, il serait bon que les sociétés d'assurance et les associations encouragent leurs agents à accroître la qualité des divulgations afin d'améliorer le degré d'application des principes à l'avenir.

Sondage auprès des assureurs

En février 2008, le CRPI a chargé la CSFO de demander aux assureurs de l'ensemble du Canada de répondre à un sondage, élaboré en collaboration avec des associations de l'industrie, qui visait à recueillir des renseignements sur les pratiques actuelles de gestion des conflits sur le marché. Le sondage a été conçu pour permettre la collecte d'information concernant le système de gouvernance des sociétés d'assurance pour la gestion des conflits d'intérêts ou des risques de conflits d'intérêts en fonction des trois principes du CRPI.

La CSFO a recueilli ces renseignements pour le compte des organismes de réglementation de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario, du Québec, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador. On a demandé à tous les directeurs généraux et à tous les agents principaux de certifier que les réponses fournies dans le questionnaire représentaient les pratiques actuelles de leurs sociétés respectives.

En juin 2008, on a tenu de nouvelles tables rondes avec les associations de l'industrie afin d'examiner les résultats du sondage.

Conclusions et recommandations

La plupart des sociétés ont des systèmes de gouvernance et des contrôles internes pour gérer les conflits d'intérêts en fonction des principes, mais ces systèmes et contrôles ne sont pas nécessairement conçus uniquement à

cette fin. Des politiques sont mises par écrit, approuvées et communiquées au personnel. Leur contenu est approprié pour la gestion des conflits d'intérêts, et leur application fait l'objet d'une surveillance efficace.

Il faut inciter toutes les sociétés à se doter d'un système de gouvernance pour gérer les conflits d'intérêts. Le questionnaire s'est avéré un outil de promotion efficace à cet égard. Les organismes de réglementation recommandent fortement aux associations de l'industrie d'établir des pratiques exemplaires concernant la consignation des politiques des sociétés et la surveillance de l'application des trois principes, surtout en ce qui a trait aux exigences touchant la divulgation.

Toutes les sociétés doivent afficher bien en vue dans leur site Web le processus de règlement des plaintes afin que les intermédiaires puissent facilement fournir ces renseignements aux clients.

4. CONCLUSIONS

Dans l'ensemble, les sondages ont indiqué que les participants étaient tout à fait en faveur des trois principes. Selon les résultats, les politiques des assureurs et leurs pratiques en matière de gouvernance concordent avec les résultats obtenus pour les agents. Cela sous-entend que les trois principes sont généralement reconnus sur le marché. Il semble que, pour le moment, les organismes de réglementation n'aient pas besoin de prendre d'autres mesures pour favoriser l'acceptation générale des principes. Cependant, ils doivent encourager les associations et les assureurs à accroître les efforts déployés pour soutenir les trois principes.

Si les résultats du sondage montrent que les trois principes sont généralement bien acceptés, ils indiquent également des améliorations à apporter. Les associations et les sociétés d'assurance doivent faire davantage d'efforts pour aider les intermédiaires à améliorer la qualité des divulgations aux consommateurs. Lorsqu'une société a des politiques, des procédures ou des pratiques qui sont susceptibles de causer des conflits d'intérêts, la situation doit être divulguée à la fois par le point de vente et par l'entreprise en cause.

Même si les trois principes sont bien acceptés, il se peut qu'un organisme de réglementation en particulier doive effectuer un examen dans certains cas. Il serait peut-être bon que les provinces ou territoires concernés fassent un suivi en procédant à leur propre examen des pratiques commerciales au cas par cas, si cette mesure est jugée nécessaire.

Étant donné que la gestion des conflits d'intérêts est importante, nous recommandons que chaque organisme de réglementation continue de surveiller le soutien accordé aux trois principes sur le marché.

Le CRPI reconnaît les efforts déployés par l'industrie pour soutenir l'application des trois principes de gestion des conflits d'intérêts sur le marché. Il est reconnaissant à l'industrie pour le soutien continu qu'elle manifeste à l'égard de cette importante initiative.