



Énoncé de principes

Renforcement du réseau de distribution des agences générales (AG) du secteur de l'assurance-vie

Le présent document reflète les travaux des organismes de réglementation membres du CCRRRA. Les points de vue exprimés ne devraient pas être interprétés comme des avis juridiques.

Ce document ne représente pas nécessairement la position ou les opinions officielles de quelque gouvernement ou organisme provincial, territorial ou fédéral que ce soit.

ADOPTÉ
Septembre 2012

À PROPOS DU CCRRA	3
COMITÉ DE RÉGLEMENTATION DES AGENCES	4
TRAVAUX DU CRA À CE JOUR.....	5
OBJET DU PRÉSENT ÉNONCÉ	5
RÉSULTATS DE LA CONSULTATION SUR L'ÉNONCÉ DE PRINCIPES.....	6
1. L'impartition de fonctions aux AG	6
2. Supervision des représentants.....	7
3. Principes de gestion des conflits d'intérêts	10
4. Rôle des AG dans les opérations de vente et traitement des plaintes des consommateurs	12
5. Conformité aux lois sur la protection de la vie privée	13
6. Surveillance des AG.....	13
RECOMMANDATIONS DU CRA.....	15
Relations des assureurs avec les AG	15
Supervision des agents	15
Convenance du produit.....	16
Besoins des responsables de la réglementation en matière d'information.....	16
ANNEXE 1 PRATIQUES EXEMPLAIRES RELATIVES AUX RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AG 18	
Résumé	18
Introduction	18
Premier principe – Une stratégie claire	20
Deuxième principe – Des vérifications approfondies	21
Troisième principe – Des rôles et des responsabilités bien définis	22
Quatrième principe – Une supervision active.....	25

À PROPOS DU CCRRA

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) est un forum qui permet aux organismes de réglementation canadiens de ce secteur de collaborer en vue d'améliorer la réglementation des assurances dans une optique d'intérêt public.

Le CCRRA a adopté l'*Approche de réglementation des pratiques de l'industrie axée sur le risque* il y a plus de trois ans. Depuis, nous mettons en œuvre une approche axée sur le risque dans tout ce que nous faisons. Nous ne nous contentons pas de réagir; nous cernons et évaluons d'abord le risque. Nous mettons l'accent sur les résultats requis et la façon de les obtenir, plutôt que sur les règles et les formulaires. Nous reconnaissons que la meilleure mesure de contrôle est l'autocontrôle et, par conséquent, nous travaillons avec les intervenants de notre industrie à l'élaboration de normes sectorielles de façon à ce que tous les participants aux marchés sachent ce que l'on attend d'eux.

En s'appuyant sur une approche axée sur le risque, les responsables de la réglementation essaient d'abord de comprendre ce qui se passe sur les marchés, offrent à l'industrie la possibilité de réagir, évaluent la qualité de la réaction de cette dernière et déterminent ensuite s'il y a des risques ou des lacunes qui pourraient nécessiter la participation du personnel responsable des politiques gouvernementales afin de modifier la loi. Autrement dit, les décideurs interviennent lorsque l'industrie n'arrive pas à résoudre ses problèmes. On peut également décrire cela comme étant une approche progressive de réglementation des pratiques de l'industrie.

Si des lacunes ou des risques sont décelés, il incombe aux décideurs de chaque territoire de compétence de déterminer, en fonction de leurs propres lois et de leurs objectifs en matière de politiques publiques, quelles mesures précises seront prises, le cas échéant, et de quelle façon elles le seront, pour faire en sorte que les objectifs de la réglementation visant le traitement équitable des clients et la conformité aux lois puissent être respectés.

COMITÉ DE RÉGLEMENTATION DES AGENCES

Au cours des vingt dernières années, la distribution des produits d'assurance individuelle¹ a considérablement changé, nombre d'intervenants passant notamment du modèle traditionnel fondé sur les agences de carrière aux modèles de distribution fondés sur les AG et les AGA. Bon nombre des dispositions législatives provinciales actuelles en matière d'assurance sont antérieures à ce changement.

Les priorités stratégiques du CCRRA consistent à cerner les nouveaux enjeux communs (collecte des faits) et à faire participer les intervenants et les décideurs de sorte que les responsables des décisions en matière de politiques disposent de renseignements pertinents en temps opportun. Une bonne connaissance de ce qui se passe sur les marchés augmente les chances de trouver des solutions avant que les risques potentiels ne deviennent de sérieux problèmes.

Préoccupé par le fait que les régimes actuels de délivrance de permis et de réglementation ont été élaborés à l'époque où le modèle fondé sur les agences de carrière prédominait et qu'ils pourraient, par conséquent, ne pas convenir, compte tenu de la présence de ces nouvelles entités dans le réseau de distribution, le CCRRA a créé le CRA afin de cerner les risques pour les consommateurs ainsi que les enjeux législatifs et réglementaires qui pourraient découler des activités des AG, et de prendre des dispositions en conséquence.

Conscient du fait que des questions touchant la délivrance de permis pourraient être en jeu, le CCRRA a demandé et obtenu la participation de membres des Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (ORSAC).

¹ Le présent document porte sur les produits individuels conçus par les sociétés d'assurance-vie, y compris les produits d'assurance-vie, de rente et d'assurance contre les accidents et la maladie.

TRAVAUX DU CRA À CE JOUR

Afin de comprendre comment la supervision et la reddition de comptes peuvent avoir changé, compte tenu du rôle de plus en plus important des AG sur le plan de la distribution des produits d'assurance-vie individuelle, le CRA a commencé par se documenter sur les faits concernant les ententes relatives aux AG.

En février 2011, le CRA a publié un document de discussion intitulé *Modèle de distribution des produits d'assurance vie fondé sur les agences générales*, aux fins de consultation publique. Ce document de discussion avait pour objet d'acquiescer une meilleure compréhension des marchés et de déterminer si les changements que vivait le secteur de l'assurance-vie, à la suite de la croissance du réseau de distribution des AG, entraînaient des risques pour les consommateurs ou compliquaient la conformité aux lois existantes.

Dans ce document de discussion, le CRA a partagé ses conclusions et ses préoccupations potentielles avec les intervenants, leur demandant de clarifier ou de confirmer les faits. Le CRA voulait clarifier le rôle des AG sur le plan de la distribution des produits d'assurance-vie individuelle et discuter d'un certain nombre de problèmes potentiels qu'avaient évoqués le public et les médias.

Le CRA a demandé aux intervenants de répondre à 26 questions, qui portaient sur les sujets suivants :

1. l'impartition de fonctions aux AG;
2. la supervision des représentants;
3. les principes de gestion des conflits d'intérêts;
4. le rôle des AG dans les opérations de vente et le traitement des plaintes des consommateurs;
5. la conformité aux lois sur la protection de la vie privée;
6. la surveillance des AG.

Le CRA a rencontré divers intervenants au cours de la période de consultation et a, en fin de compte, reçu 23 mémoires de la part d'intervenants, dont le texte intégral a été affiché sur le site Web du CCRRA. Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à la consultation et dont les commentaires ont été très précieux pour clarifier les enjeux.

OBJET DU PRÉSENT ÉNONCÉ

L'objectif que vise le CRA avec le présent énoncé de principes est de communiquer aux intervenants ce qu'il a retenu de la consultation et de présenter aux membres du CCRRA ses recommandations concernant les enjeux. Ces recommandations ont pour objet d'améliorer et d'harmoniser les pratiques exemplaires au sein du réseau de distribution des AG.

Le présent énoncé de principes a d'abord été publié en mai 2012 afin de recueillir des commentaires. Le CRA était heureux de constater l'acceptation générale des répondants devant les quatre recommandations et les principes de pratiques exemplaires relatives aux relations entre les assureurs et les AG qui sont présentés à l'annexe 1 du présent document. Si certains commentaires ont souligné des aspects supplémentaires que le CRA devra prendre en considération dans ses travaux, le CRA a décidé,

compte tenu de la réponse favorable de l'industrie, de présenter pour approbation l'énoncé de principes au CCRRA, sans modification.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION SUR L'ÉNONCÉ DE PRINCIPES

1. L'impartition de fonctions aux AG

Le document de discussion cherchait à clarifier un certain nombre de questions touchant l'impartition, notamment les suivantes :

- Est-ce qu'il existe des fonctions qui ne doivent pas être imparties, par exemple la conception de produits ou le traitement des réclamations?
- Comment les assureurs déterminent-ils les fonctions qu'ils impartissent et s'assurent-ils que l'AG dispose des ressources, de l'expertise et de la capacité nécessaires à l'exécution de ces fonctions?
- Comment les assureurs surveillent-ils et contrôlent-ils la conformité des fonctions imparties?

Tant que des mesures de protection adéquates sont en place, il ne revient habituellement pas aux responsables de la réglementation d'assurance d'intervenir dans les décisions d'affaires ni de restreindre les fonctions pouvant être imparties à des fournisseurs de services. Concernant les mesures de contrôle relatives aux contrats conclus entre les assureurs et les AG, la consultation a révélé certaines lacunes qui doivent être corrigées.

Le CRA a été heureux de constater le consensus qui se dégageait des mémoires reçus de tous les segments de l'industrie, selon lequel la responsabilité des tâches imparties aux AG revient, en définitive, à l'assureur. Il y avait également consensus sur le fait que certaines fonctions, notamment la conception de produits (bien que les AG puissent collaborer avec l'assureur), le traitement des réclamations et la souscription, ne sont actuellement pas imparties aux AG et ne devraient pas l'être dans le futur. L'opinion générale est que ces fonctions de base des assureurs ne doivent jamais être déléguées aux AG, car cela pourrait entraîner des conflits d'intérêts et un traitement inégal des clients.

Toutefois, étant donné que, selon les assureurs, l'impartition aux AG se situe en deçà des seuils d'importance relative et que, par conséquent, les exigences plus rigoureuses énoncées dans la Ligne directrice B-10 du BSIF concernant l'impartition ne s'appliquent pas à eux relativement à ce type d'impartition, les pratiques et les mesures de contrôle des assureurs concernant les fonctions qu'ils impartissent aux AG varient grandement.

En ce qui a trait à la façon dont les assureurs décident de conclure une entente d'impartition ou non, il existe différents points de vue. Certains intervenants laissent entendre que l'évaluation effectuée avant la conclusion d'une entente avec une AG est très limitée, alors que les assureurs ont soutenu qu'ils procèdent à une présélection de leurs AG.

On a aussi souligné que les ententes d'impartition entre les assureurs et les AG ne sont pas uniformes. Les contrats varient considérablement et certains peuvent être si génériques que les AG ne sont pas certaines de leurs obligations.

Il y avait également des divergences de points de vue sur la façon dont les assureurs contrôlent et supervisent les AG pour s'assurer que les fonctions imparties sont bien exécutées et conformes aux règlements ainsi qu'aux lignes directrices et aux pratiques exemplaires de l'industrie. Toutefois, tous les répondants ont souligné avec vigueur les avantages d'une surveillance normalisée de la conformité.

Après avoir évalué l'ensemble des commentaires des intervenants, le CRA est d'avis qu'il peut y avoir des lacunes dans la présélection des AG par les assureurs avant la conclusion d'une entente d'impartition, ainsi que dans l'évaluation et le contrôle continu des AG avec lesquelles ils ont conclu des contrats. Il a pu confirmer que bon nombre de contrats existants entre les assureurs et les AG sont trop vagues et trop génériques, laissant les AG dans l'incertitude quant aux attentes des assureurs relativement aux fonctions qui leur sont imparties.

Le CRA note un mouvement très positif à cet égard au sein de l'industrie. Les initiatives sectorielles en cours jouissent d'un appui solide, telles que les travaux qu'a entrepris la CAILBA pour concevoir une « boîte à outils » rigoureuse favorisant la conformité, en vue d'aider ses membres à élaborer des mesures de contrôle internes et des fonctions de conformité plus strictes, ainsi que le sondage pour l'examen de la conformité que l'ACCAP a préparé pour aider les assureurs membres à surveiller la conformité des AG.

Problèmes cernés

- La présélection des AG par les assureurs, avant la conclusion d'une entente d'impartition, peut présenter des lacunes.
- L'évaluation et le contrôle continu, par les assureurs, des AG avec lesquelles ils ont conclu des contrats, peuvent présenter des lacunes.
- Certains des contrats existants entre les assureurs et les AG peuvent être trop vagues et trop génériques, laissant les AG dans l'incertitude quant aux attentes de l'assureur relativement aux fonctions qui leur ont été déléguées.

2. Supervision des représentants

Plus souvent appelée « supervision des agents », cette fonction fait référence au rôle des assureurs relativement à la présélection et au contrôle des agents qui vendent leurs produits, afin de s'assurer qu'ils sont titulaires d'un permis, qu'ils ont souscrit une assurance de responsabilité, qu'ils ont satisfait aux exigences en matière de compétences (PQPAV) et de formation continue et qu'ils n'adoptent aucun

comportement inadéquat². Un volet important de la « supervision des agents » consiste à signaler toute faute professionnelle aux responsables de la réglementation afin que ces derniers puissent prendre les mesures qui s'imposent.

Compte tenu des changements survenus dans l'industrie de l'assurance-vie à la suite de la croissance du réseau de distribution des AG, le CRA a demandé des clarifications quant au caractère adéquat et approprié de la supervision des agents d'assurance et du signalement des fautes professionnelles aux responsables de la réglementation.

Il importe de comprendre que, même si les AG sont devenues un élément très important du système de distribution des produits d'assurance-vie, cela ne modifie en rien les rôles et les responsabilités des parties tels que les définissent actuellement les lois régissant le domaine des assurances. Par exemple, un assureur demeure responsable, envers le titulaire de la police, de ses produits en vertu d'un contrat exécutoire. Peu importe que la police ait été vendue par un agent de carrière ou un agent indépendant et que ce dernier ait été recruté ou non par une AG. De même, en vertu du droit des mandats, si un agent d'assurance agissant pour le compte d'un assureur n'est pas contrôlé de façon appropriée, cela peut engager la responsabilité de l'assureur, sans égard au fait que l'agent puisse agir pour le compte de plus d'un assureur par l'entremise d'une ou de plusieurs AG.

Bien que le droit des assurances varie à l'échelle du Canada, les assureurs ont des obligations de conformité précises en vertu de ces lois. Par exemple, les assureurs sont généralement obligés d'établir et de maintenir un système qui vise, raisonnablement, à faire en sorte que chaque agent se conforme aux lois. Par conséquent, lorsqu'un assureur délègue à une AG une fonction de conformité, telle que la présélection des agents, il demeure responsable, devant les organismes de réglementation, du contrôle des agents avec lesquels il fait des affaires. Il incombe aux responsables de la réglementation de s'assurer que les assureurs s'acquittent effectivement de cette responsabilité.

Les organismes de réglementation et d'autorégulation assumant des responsabilités en matière de délivrance de permis obligent les agents à respecter certains critères avant de leur délivrer un permis, notamment le fait de satisfaire à des exigences de compétence. Ces organismes ont le devoir de s'assurer que les agents titulaires d'un permis délivré dans leur territoire de compétence font l'objet d'une supervision constante³. Cela peut se faire directement ou indirectement (par la supervision de l'assureur) et les deux approches sont reconnues par l'Association Internationale des Contrôleurs d'Assurance (AICA).

Le CRA croit que l'application, par les assureurs, de normes efficaces et uniformes pour présélectionner et contrôler les agents et signaler leur comportement est très importante.

Après avoir évalué les commentaires des intervenants, le CRA est d'avis qu'il est reconnu que, dans certains territoires de compétence, les assureurs ont l'obligation légale d'établir et de maintenir un système visant, raisonnablement, à faire en sorte que les agents qui agissent pour leur compte soient aptes à mener leurs activités à titre d'agent et qu'ils respectent les obligations des agents prévues par la

² La convenance des produits recommandés aux clients par les intermédiaires est un autre enjeu dont il est question à la partie 3 du présent énoncé sous « Convenance des produits ».

³ Cela comprend les AG qui détiennent actuellement des permis d'agents d'assurance. Voir la partie 6 – Surveillance des AG

loi. Cela s'applique sans égard au fait que l'agent est un agent de carrière ou un entrepreneur indépendant recruté par une AG. Par conséquent, le système de conformité de l'assureur doit être adapté de manière à inclure le contrôle de tous les types d'agents à tous les niveaux. Toutefois, ce ne sont pas tous les territoires de compétences qui imposent cette obligation légale et c'est là où la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP, *Sélection des agents et déclaration des irrégularités*, entre en jeu.

Si l'on se penche sur le rôle de l'AG en matière de supervision des agents, il importe également de comprendre que le modèle de réglementation des assurances diffère de celui des courtiers en valeurs mobilières, en ce sens que celui-ci est un modèle de supervision individuelle en vertu duquel le représentant des ventes inscrit d'un courtier ne peut pas agir à titre d'entrepreneur indépendant et doit toujours agir sous le parrainage de ce courtier, qui est responsable en vertu de la loi des activités de ses représentants des ventes. Toutefois, les agents d'assurance ne sont pas nécessairement astreints à la supervision directe d'un seul assureur, mais peuvent conclure des contrats avec plus d'un assureur par l'entremise d'une ou de plusieurs AG. Cela donne aux agents d'assurance-vie plus d'occasions d'offrir à leurs clients une variété de produits souscrits par divers assureurs et de chercher les produits les mieux adaptés à leurs marchés cibles.

Toutefois, on s'attend à ce que les assureurs offrent le même niveau de supervision, de responsabilité et de formation, que l'agent d'assurance-vie soit un agent de carrière ou un agent indépendant avec lequel on a conclu un contrat soit directement, soit par l'entremise d'une AG.

Les intervenants ont reconnu que le contrôle des agents sur le plan individuel est actuellement partagé, ce qui ne donne à aucune entité – l'assureur ou l'AG – une vue d'ensemble de la totalité des relations d'affaires d'un agent. Toutefois, l'opinion la plus répandue veut que ce partage de la supervision ne diminue ni ne modifie la responsabilité définitive d'un assureur à l'égard des agents qui le représentent en vendant ses produits. Cette responsabilité est établie par la loi dans certains territoires de compétence et décrite en détail dans la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP. La majorité des intervenants ont convenu que l'adoption d'un modèle de supervision individuelle n'est pas dans le meilleur intérêt des consommateurs. Le consensus veut que cela n'ajouterait pas grand-chose à la protection qu'offre aux consommateurs le modèle actuel, mais limiterait le choix de ces derniers en restreignant l'accès aux produits d'une variété d'assureurs.

Selon certains répondants, on délègue souvent aux AG la responsabilité de présélectionner les agents avant de les accepter pour le compte d'un assureur et, ce faisant, les assureurs s'attendent à ce que les AG appliquent les mêmes normes que celles qu'ils appliqueraient, soit celles qui sont énoncées dans la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP. Cela semble être le cas, dans une certaine mesure, au sein de l'industrie.

La majorité des intervenants croit que la croissance du réseau des AG ne semble pas compromettre la détection des fautes professionnelles des agents. Rien n'indique que les fraudes, ou toute autre forme d'activité illégale, soient plus fréquentes dans le réseau des AG. Certains sont d'avis que la supervision partagée peut augmenter les chances de détecter les fautes professionnelles, compte tenu qu'il existe, à divers niveaux, de nombreux mécanismes de vérification et de contrôle.

Des points de vue divergents ont été exprimés sur les entités qui devraient signaler les fautes aux responsables de la réglementation, l'ACCAP et la plupart des assureurs étant d'avis que cela revient aux assureurs après avoir fait enquête sur l'affaire, tandis que les personnes se situant du côté des AG et des agents proposent que cela revienne à la fois aux AG et aux assureurs.

Bien que de nombreuses personnes favorisent l'idée voulant que les AG signalent les fautes tant à l'assureur qu'à l'organisme de réglementation, le CRA est d'avis que s'il existe une obligation de signaler une faute à l'assureur en vertu d'une entente AG-assureur et une obligation pour l'assureur de signaler cette faute au responsable de la réglementation, il n'est pas nécessaire que les deux parties signalent le même comportement inadéquat au responsable de la réglementation.

Les mémoires des intervenants ont également fait état d'un appui solide à la création d'une base de données pancanadienne centralisée permettant de consigner les fautes professionnelles. Cela aiderait tant les assureurs que les AG au moment d'examiner les aptitudes des nouveaux candidats et permettrait aux consommateurs de prendre des décisions éclairées concernant leurs conseillers. Le CCRRA a créé un comité sur les renseignements disciplinaires, dont le mandat est d'évaluer la faisabilité de cette base de données.

Problèmes cernés

- Bien que les assureurs soient assujettis à des obligations statutaires et légales (droit contractuel, droit des mandats, etc.) concernant la supervision de leurs agents et que les responsables de la réglementation imposent des exigences en matière de délivrance de permis aux agents, il semble y avoir un manque de compréhension, de la part du public, des mesures de protection qu'offre le système, ce qui a entraîné l'expression de craintes concernant le caractère adéquat et efficace de la supervision des agents.
- Lorsque des volets de la supervision des agents sont impartis aux AG, l'obligation de se conformer à la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP doit être énoncée clairement dans le contrat conclu avec les AG.

3. Principes de gestion des conflits d'intérêts

Le CRA a demandé des clarifications sur l'application des principes de gestion des conflits d'intérêts du CCRRA, compte tenu de la prévalence des AG à titre d'intermédiaires dans la chaîne de distribution. Les trois principes sont les suivants :

- les intérêts du client priment : les agents doivent placer les intérêts des titulaires de police et des acheteurs devant leurs propres intérêts;

- tout conflit d'intérêts potentiel ou réel doit être clairement divulgué : les consommateurs doivent être informés de tout conflit d'intérêts potentiel ou réel lié à une opération ou à une recommandation;
- assurer la convenance des produits : les produits recommandés doivent répondre aux besoins du consommateur.

L'opinion générale est que ces principes font partie des codes de conduite de l'industrie et que leur application relève de l'agent d'assurance. Ils obligent le représentant à placer les intérêts du client devant ses propres intérêts, à signaler au consommateur tout conflit d'intérêts potentiel ou réel et à s'assurer que le produit recommandé convient au client. Le représentant doit se conformer à ces trois principes, qu'il agisse comme agent de carrière ou par l'entremise du réseau des AG.

En règle générale, les répondants n'étaient pas d'avis que la participation des AG entraîne des conflits d'intérêts supplémentaires. Très peu croient qu'une AG peut influencer les choix d'un agent concernant les assureurs qu'il recommande à son client. Si l'un des mécanismes de rémunération de l'agent par l'AG entraîne un conflit d'intérêts, l'agent doit en informer le consommateur. Dans le *Document de référence – Communication de renseignements concernant les conseillers* de l'ACCAP, on suggère que l'agent divulgue le nom de l'AG à laquelle il est associé, et le CRA soutient cette idée.

Les intervenants ont reconnu que les commissions payées aux AG par l'assureur ne sont actuellement pas communiquées aux consommateurs. Toutefois, ce processus de consultation n'a pas permis de prouver qu'une telle communication renforcerait la protection des consommateurs.

À la suite de cet examen, le CRA est d'avis que, même si les principes de gestion des conflits d'intérêts du CCRRA semblent recevoir un appui solide de la part des répondants, il semble y avoir un manque de clarté sur les marchés en ce qui a trait aux obligations précises d'un agent au moment d'offrir des conseils sur la convenance d'un produit. Bon nombre de codes de conduite d'associations du secteur, de règlements administratifs pris par des conseils d'assurances et de codes de déontologie exigent que les agents obtiennent des renseignements sur les besoins du client et qu'ils recommandent la couverture d'assurance appropriée. Il y a également une jurisprudence sur les attentes en matière d'évaluation des besoins et des exigences du client.

Bien que cela dépasse le cadre du présent énoncé, le CRA souligne que la recommandation d'un produit adapté fait partie intégrante des conseils que l'agent prodigue à ses clients. Les cas de conseils inopportuns entraînant des pertes pour les consommateurs présentent un intérêt pour les médias, en raison non seulement de leurs répercussions potentiellement dévastatrices sur le consommateur (comme l'a démontré la couverture médiatique qui a précédé la publication du document de discussion du CCRRA), mais aussi de leur rareté. Par conséquent, le CRA est d'avis qu'il appartient aux responsables de la réglementation de confirmer de quelle manière et jusqu'à quel point les agents s'acquittent de cette obligation.

Problèmes cernés

- Bien que les principes de gestion des conflits d'intérêts du CCRRA fassent partie des codes de conduite de l'industrie et qu'il incombe à l'agent d'assurance de les respecter, qu'il travaille ou non au sein d'une AG, les consommateurs semblent vouloir une garantie supplémentaire à l'effet qu'ils reçoivent des recommandations et des conseils avisés au sujet des produits n'entraînant aucun conflit d'intérêts.

4. Rôle des AG dans les opérations de vente et traitement des plaintes des consommateurs

Certains se sont dits préoccupés par le fait que, puisque de nombreux représentants des ventes ne sont plus au service direct d'un assureur, les procédures de traitement des plaintes axées sur le consommateur et les processus de protection ne permettent plus de déposer des plaintes contre ces agents. Ils ne sont disponibles que si l'assureur est prêt à accepter la responsabilité des actions de l'agent visé relativement à l'opération en cause.

Le CRA a demandé des clarifications sur le rôle des AG dans le traitement des plaintes des consommateurs touchant un représentant : qui doit être responsable des erreurs commises relativement aux opérations des consommateurs traitées par les AG? Est-ce que l'entente conclue entre l'AG et le représentant oblige ce dernier à signaler à l'AG toute plainte qu'il reçoit? Est-ce que les personnes déposant une plainte contre les représentants ou les AG devraient avoir accès aux services de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)?

Il y a eu consensus sur le fait que la participation des AG n'entraîne pas en soi des difficultés supplémentaires dans ce domaine – les difficultés découlent de l'indépendance des agents. La majorité convient que la présence ou l'absence d'une AG n'a aucune incidence sur la capacité d'un consommateur de signaler les erreurs sur le plan des opérations. Si de telles erreurs sont commises, les consommateurs communiqueront d'abord avec le représentant avec lequel ils entretiennent une relation, puis avec l'assureur.

En ce qui a trait aux plaintes, la majorité des ententes AG-représentant semblent prévoir l'obligation pour le représentant de signaler les plaintes reçues à son AG.

On ne s'entend pas sur la nécessité d'élargir le système de l'OAP de manière à ce qu'il s'occupe des plaintes contre les représentants et les AG. L'opinion générale veut que les plaintes contre les représentants soient transmises au responsable de la réglementation, puisqu'il a compétence en la matière. Le CCRRA fera un suivi auprès du comité de règlement des différends du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, qui a soulevé la question en premier, quant aux résultats de la présente consultation.

5. Conformité aux lois sur la protection de la vie privée

Les renseignements sur les clients que recueille le représentant des ventes passent par l'AG avant d'arriver à l'assureur. Les assureurs peuvent également divulguer les renseignements personnels de clients à des AG afin que celles-ci les traitent pour eux. Le CRA n'a pu déterminer clairement si les AG conservent directement les dossiers des clients contenant des renseignements personnels ou si elles les conservent pour le compte de l'assureur ou de l'agent qui a obtenu le consentement du client; toutefois, aucune mesure n'est nécessaire puisque les lois sur la protection de la vie privée régissent cette question et que toute violation relève de la compétence des commissaires à la protection de la vie privée.

6. Surveillance des AG

La principale préoccupation du CRA – à savoir que les assureurs ne supervisent peut-être pas adéquatement les AG – a été abordée précédemment, à la sous-section 1, Impartition de fonctions aux AG. La présente section traitera de l'autre aspect du contrôle des AG : leur supervision par les responsables de la réglementation.

Les intervenants ont confirmé que pratiquement toutes les AG sont actuellement titulaires d'un permis d'agent d'assurance-vie parce que leurs dirigeants vendent eux-mêmes de l'assurance ou que l'AG reçoit des commissions des assureurs, faisant ainsi entrer en jeu les lois provinciales sur la délivrance des permis. Comme ces lois ont été adoptées avant que les AG ne deviennent un élément central du modèle de distribution des produits d'assurance-vie, il n'existe pas de catégorie de permis particulière pour les AG dans aucun territoire de compétence canadien.

Certains répondants ont exprimé l'opinion que l'assurance de responsabilité que les provinces obligent actuellement les agents à souscrire pourrait ne pas convenir aux AG, mais le CRA n'a trouvé aucun fondement corroborant cette opinion. La majorité des intervenants conviennent qu'il est très rare que les AG commettent des erreurs pouvant faire l'objet de plaintes.

Le fait qu'il y a un certain nombre de modèles d'affaires différents pour les AG et que celles-ci jouent des rôles différents a été perçu de manière positive. En règle générale, l'industrie n'est pas favorable à une approche universelle en matière de gestion des AG, mais préfère la souplesse actuelle des divers modèles d'affaires qui permet de répondre à la demande diversifiée des marchés. Le CRA comprend les avantages de la souplesse qu'offre la diversité de modèles d'affaires des AG et est d'avis que cette approche est viable dans la mesure où les responsables de la réglementation en sont informés.

Certains répondants ont suggéré que les responsables de la réglementation devraient créer un régime de permis particulier qui intégrerait le rôle que jouent actuellement les AG sur les marchés. La délivrance de permis n'est pas une fin en soi, mais un moyen d'arriver à une fin. Par conséquent, pour qu'un régime de permis ajoute de la valeur, il doit pouvoir donner des résultats précis en ce qui a trait à la protection des consommateurs. L'analyse présentée dans le document indique qu'il n'existe aucun objectif précis en matière de protection des consommateurs qu'un régime de permis propre aux AG permettrait de réaliser. Toutefois, les responsables de la réglementation doivent mettre au point une

méthode leur permettant de déterminer le modèle d'affaires des titulaires de permis d'agent d'assurance-vie au sein de leurs régimes de permis, y compris les AG.

Le CRA est d'avis que, pour être en mesure de surveiller les risques sur les marchés, les responsables de la réglementation doivent être informés des pratiques d'affaires des titulaires de permis. Parmi les exemples de renseignements dont les responsables de la réglementation doivent disposer pour assurer une supervision efficace des marchés, ils doivent savoir si le titulaire de permis :

- est un individu, une société de personnes ou une personne morale;
- agit à titre d'agent de carrière ou d'agent indépendant;
- est associé à une ou plusieurs AG et, le cas échéant, quelles sont ces AG;
- est lui-même une AG et, si tel est le cas, qui sont les assureurs avec lesquels il a conclu des ententes et qui sont les agents;
- est une AGA et, si tel est le cas, qui sont les AG avec lesquelles il a conclu des ententes.

Problèmes cernés

- Les responsables de la réglementation doivent être mieux informés, non seulement sur les assureurs et les AG avec lesquels ils signent des contrats, mais aussi sur l'identité des agents d'assurance autorisés dans un territoire de compétence particulier, leur modèle d'affaires et le nombre de ces agents autorisés exerçant des fonctions qui correspondent à la définition d'une AG.

RECOMMANDATIONS DU CRA

Le CRA reconnaît que des différences peuvent exister d'un territoire de compétence à l'autre. Les provinces peuvent mettre en œuvre les recommandations présentées ci-après parallèlement à d'autres mesures qui tiennent compte des enjeux locaux ou régionaux.

Relations des assureurs avec les AG

Recommandation 1 : Les assureurs doivent mettre en place des systèmes et des mesures de contrôle efficaces lorsqu'ils ont recours aux services d'une AG.

Remarque : L'objectif de cette recommandation est de promouvoir l'harmonisation des pratiques exemplaires concernant la gouvernance et la gestion, par les assureurs, des ententes conclues avec les AG. Cette recommandation se fonde sur le fait que les assureurs doivent rendre compte aux responsables de la réglementation de leurs relations avec les AG. Des exemples de pratiques ou de comportements attendus sont présentés dans le document intitulé « Pratiques exemplaires relatives aux relations entre les assureurs et les AG », joint au présent énoncé à l'annexe 1, qui aborde, entre autres, la diligence raisonnable précédant la sélection d'une AG, la conclusion avec les AG de contrats qui définissent clairement les rôles et responsabilités et le contrôle continu de la conformité à l'égard des tâches déléguées.

Les membres du CCRRA mettront l'accent sur l'adoption des pratiques exemplaires à l'échelle de l'industrie de l'assurance. Le CRA est heureux de souligner les initiatives volontaires que l'industrie met déjà de l'avant à cet égard avec l'élaboration du Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen de la conformité des agences générales et de la « boîte à outils » de la CAILBA favorisant la conformité. Chaque territoire de compétence examinera les étapes que franchiront les membres de l'industrie et évaluera la situation sur son propre territoire afin de déterminer les changements qui doivent être apportés aux pratiques exemplaires, le cas échéant. Ces changements peuvent se faire dans le cadre d'initiatives sectorielles, de la réglementation ou d'une combinaison des deux.

Supervision des agents

Recommandation 2 : Les assureurs devraient intégrer les principes énoncés dans la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP, *Sélection des agents et déclaration des irrégularités*, à toutes leurs activités au Canada, y compris aux contrats d'impartition de ces fonctions à une AG.

Remarque : Cette recommandation découle du principe fondamental voulant que l'assureur ait un « devoir de diligence » l'obligeant à s'assurer que les agents qui vendent ses produits sont aptes à le faire et à signaler toute faute professionnelle aux responsables de la réglementation. Ce « devoir de diligence » est déjà reconnu par la loi dans certains territoires de compétence, mais pas dans tous les territoires. La Ligne directrice LD8 de l'ACCAP contient également de telles obligations en matière de diligence. En intégrant les principes de la LD8 aux contrats passés avec les AG, ces dernières auront également l'obligation contractuelle de respecter ces normes. Le CRA recommande que les responsables de la réglementation, à la suite d'une période de

transition permettant à tous les participants de l'industrie de se conformer, effectuent des examens sur place afin de s'assurer que les compagnies adoptent la Ligne directrice LD8.

Convenance du produit

Recommandation 3 : Les responsables de la réglementation devraient effectuer des examens réguliers des pratiques de l'industrie pour déterminer si les assureurs et leurs agents communiquent aux consommateurs tous les renseignements leur permettant de prendre des décisions éclairées et leur recommandent des produits qui leur conviennent.

***Remarque :** Bien qu'elle ne soit pas directement liée au réseau de distribution des AG, la convenance des produits est néanmoins un enjeu très important qui mérite notre attention, comme l'ont confirmé les réponses des intervenants au cours du présent examen. Tant les agents d'assurance que les assureurs ont un rôle important à jouer pour faire en sorte que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées et qu'on leur présente des produits adaptés à leurs besoins. Le rôle des responsables de la réglementation est de vérifier si ces deux résultats sont obtenus. Le Forum conjoint a déjà lancé une initiative, dont la première phase consiste à examiner les processus en place au sein des compagnies d'assurance au moment de la conception et de l'élaboration de nouveaux produits et de leurs documents de marketing. Certains responsables provinciaux de la réglementation (p. ex., en Ontario) procèdent actuellement à des examens de la convenance des produits dans le cadre de leurs priorités stratégiques de 2012. L'objectif est de comprendre et d'évaluer les processus qu'utilisent les agents pour formuler des recommandations aux consommateurs et de faire en sorte que ces processus soient efficaces, compte tenu de la complexité croissante des produits offerts aujourd'hui sur le marché de l'assurance. Si le contrôle de l'industrie par les responsables de la réglementation permet de cerner des problèmes qui nécessitent des mesures supplémentaires, celles-ci pourront être prises.*

Besoins des responsables de la réglementation en matière d'information

Recommandation 4 : Les responsables de la réglementation élaboreront des options et un plan d'action dans le but d'obtenir, en temps opportun, des renseignements pertinents sur les agents d'assurance-vie et les AG.

***Remarque :** Les responsables de la réglementation doivent bien comprendre qui sont les personnes ou les compagnies qui détiennent actuellement des permis d'agents d'assurance dans leur territoire de compétence, ainsi que leur modèle d'affaires et leur rôle dans la distribution des produits d'assurance-vie (AG, AGA, agent de carrière, agent indépendant ayant conclu ou non des relations contractuelles avec des AG). Le CRA collaborera avec l'OESAC à l'élaboration d'options visant à faire en sorte que les responsables de la réglementation rassemblent les renseignements nécessaires à l'évaluation des risques au sein de l'industrie.*

''''

ANNEXE 1 PRATIQUES EXEMPLAIRES RELATIVES AUX RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AG

Résumé

Les compagnies d'assurance-vie doivent mettre en place des systèmes et des mesures de contrôle efficaces lorsqu'elles ont recours aux services d'une AG pour gérer leurs relations avec des agents ou des vendeurs.

Ces systèmes et ces mesures reposent sur quatre principes fondamentaux :

- Premier principe – Une stratégie claire
L'assureur a adopté une stratégie claire pour sélectionner les AG, les nommer et gérer les ententes conclues avec elles dans le cadre de son plan général de distribution.
- Deuxième principe – Des vérifications approfondies
L'assureur effectue une vérification approfondie de chaque AG avant de conclure une entente de prestation de services.
- Troisième principe – Des rôles et des responsabilités bien définis
L'assureur conclut avec chaque AG une entente écrite qui définit clairement les conditions, la portée et les limites des services visés par le contrat.
- Quatrième principe – Une supervision active
L'assureur gère de façon proactive les contrats conclus avec les AG afin d'assurer la conformité aux conditions contractuelles.

La façon dont la compagnie d'assurance-vie respecte ces principes peut varier selon la nature de l'entente envisagée avec l'AG et la relation entre l'assureur et l'AG.

Introduction

Les présentes pratiques exemplaires partent du principe que les assureurs demeurent, en définitive, responsables de tous les services qu'offrent les AG en leur nom.

Cette esquisse des pratiques exemplaires fournit des renseignements aux conseils d'administration et à la haute direction des compagnies d'assurance-vie en matière de gouvernance et de contrôle de la gestion du risque lié au recours aux AG.

Les compagnies d'assurance-vie concluent des ententes avec les AG pour relever les défis que posent les marchés, tels que les économies d'échelle, le contrôle des coûts et la hausse de la concurrence. Les assureurs devraient disposer de la souplesse nécessaire pour configurer leurs activités de distribution de la façon la mieux adaptée à leurs objectifs d'entreprise. Toutefois, ces ententes peuvent renforcer la dépendance d'un assureur à l'égard de l'AG, ce qui peut accroître son profil de risque si l'entente n'est pas gérée ou contrôlée de façon appropriée.

L'efficacité de la gouvernance et de la gestion du risque associé aux AG constitue un élément essentiel de l'exploitation saine et sécuritaire des compagnies d'assurance-vie. La supervision rigoureuse des AG par le conseil d'administration et la haute direction contribue à protéger les titulaires de polices et permet aux responsables de la réglementation de se fier aux processus internes des assureurs, réduisant ainsi le nombre de ressources de supervision nécessaire pour vérifier le bon fonctionnement du réseau de distribution d'un assureur.

La nature particulière des compagnies d'assurance-vie les distingue des autres entreprises. La perte de confiance à l'égard du secteur de l'assurance-vie peut avoir des répercussions considérables sur le public qui a confié une partie importante de ses économies aux compagnies d'assurance-vie et qui peut dépendre de celles-ci pour sa protection quotidienne contre les risques imprévus.

Les compagnies d'assurance-vie acceptent les primes des titulaires de polices et prennent souvent des engagements financiers à long terme, qui s'appuient sur un niveau élevé de confiance du public quant à la compréhension commune de ces engagements, à la stabilité et à la solidité à long terme de l'assureur qui prend ces engagements.

De nombreuses compagnies d'assurance-vie ont des structures organisationnelles complexes comptant un nombre important d'entités différentes chargées d'offrir leurs produits financiers. Pour ces organisations, les relations entre les diverses entités des réseaux de distribution méritent une attention particulière de la part des responsables de la réglementation.

Premier principe – Une stratégie claire

Une compagnie d'assurance-vie doit avoir une stratégie écrite, approuvée par le conseil d'administration, concernant le recours aux AG, énonçant notamment les services à fournir et les pouvoirs délégués.

La stratégie peut inclure :

- un aperçu de la philosophie de gestion du risque de l'assureur concernant les ententes conclues avec les AG et les niveaux de tolérance au risque;
- un exposé des objectifs du recours aux AG par l'assureur au sein du réseau de distribution, une description des avantages et de la portée de la délégation des fonctions de l'assureur, ainsi que des indicateurs de performance;
- des renseignements sur les ressources, la rémunération, l'identification des AG jugées aptes, les considérations d'ordre territorial, la limitation du volume d'affaires et du type de produits ainsi que sur les limites géographiques.

Cette stratégie, souvent subjective, dépendra des circonstances propres à chaque assureur. Toutefois, le conseil d'administration doit s'assurer que la direction a mis en place les mesures de contrôle et qu'elle dispose des ressources (systèmes et personnel ayant une expérience et des compétences adéquates) nécessaires pour gérer efficacement la stratégie relative aux AG.

Le conseil d'administration et la haute direction doivent tenir compte des facteurs de risque suivants au moment de définir la stratégie de l'assureur :

- les répercussions de l'entente conclue avec l'AG sur les finances, la réputation et les activités de l'assureur ou d'un secteur d'activité important, surtout si l'AG n'affiche pas un rendement suffisant sur une période donnée;
- la capacité de l'assureur de maintenir des mesures de contrôle interne appropriées et de satisfaire aux exigences réglementaires, particulièrement si l'AG devait rencontrer des difficultés;
- le coût actuel et futur de l'entente conclue avec l'AG, compte tenu du pouvoir de négociation de celle-ci;
- le degré de difficulté et le temps requis pour trouver une autre AG ou rapatrier l'activité commerciale « à l'interne »;
- la possibilité que les multiples ententes conclues par la même AG avec d'autres assureurs puissent avoir des répercussions sur la prestation des services de l'assureur.

Cette stratégie devrait s'appliquer de façon uniforme à toutes les ententes conclues avec les AG et exiger que ces ententes soient constatées par écrit, examinées et mises à jour régulièrement. Elle peut faire partie d'un plan général de marketing ou de distribution.

Deuxième principe – Des vérifications approfondies

Les assureurs devraient mettre en place des procédures de vérifications approfondies afin d'évaluer de façon exhaustive le risque lié aux ententes conclues avec les AG et de tenir compte de tous les aspects pertinents des AG, y compris les facteurs qualitatifs (c.-à-d. opérationnels) et quantitatifs (c.-à-d. financiers), avant de conclure une entente avec une AG.

Ces vérifications peuvent comprendre l'examen de l'AG en fonction des facteurs suivants :

- l'expérience et les compétences techniques de l'AG en matière de mise en œuvre et de soutien des services impartis, ce qui comprend l'évaluation de l'expérience et des compétences techniques des employés participant à la prestation de ces services;
- la solidité financière et la capacité de l'AG de fournir les services impartis, selon diverses prévisions d'affaires;
- la réputation commerciale, les plaintes, la conformité et les poursuites en cours;
- les mesures de contrôle interne, la reddition de comptes et l'environnement de surveillance;
- les activités de l'AG et les mesures d'urgence assurant la poursuite des activités imparties en cas de problèmes et d'événements pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement de l'AG, tels qu'une panne des systèmes, une catastrophe naturelle, l'incapacité d'un sous-traitant important de fournir des services liés à l'activité impartie et des situations où une AG fait face à des demandes extraordinaires;
- le recours à des agents et à des vendeurs et le niveau de réussite en matière de gestion de ceux-ci;
- la couverture d'assurance;
- les objectifs d'affaires, les politiques de ressources humaines, les philosophies relatives aux services, la culture d'entreprise et le niveau de correspondance entre ces caractéristiques et celles de l'assureur;
- la capacité de se conformer à toutes les lois et exigences applicables en matière d'assurance et de fiscalité dans le territoire de compétence où elles sont domiciliées, effectuent des opérations ou fournissent des services en vertu du mandat.

Troisième principe – Des rôles et des responsabilités bien définis

Les ententes conclues avec les AG devraient être constatées par écrit dans un document qui en énonce tous les éléments et qui a été examiné par le conseiller juridique de l'assureur.

Les compagnies d'assurance-vie doivent prendre en compte toutes les questions se rapportant à la gestion des risques liés au recours aux AG, dans la mesure du possible, compte tenu des circonstances et eu égard aux intérêts des titulaires de police.

Les éléments présentés ci-après doivent être inclus dans l'entente, bien que certains puissent ne pas s'appliquer dans toutes les circonstances :

- *Nature et portée du service offert*
L'entente doit préciser la portée de la relation. Elle doit préciser les territoires de compétence dans lesquels l'AG fournira le service.
- *Mesures de rendement*
Des mesures de rendement devraient être établies afin de permettre à chaque partie de déterminer si les engagements prévus dans l'entente sont respectés ou non.
- *Exigences de reddition de comptes*
L'entente doit préciser le type de renseignements que l'AG communique à l'assureur et la fréquence de ces communications. Cela comprend les rapports permettant à l'assureur de vérifier si les objectifs de rendement sont atteints et tout autre renseignement requis dans le cadre du programme de contrôle de l'assureur.
- *Règlement des différends*
L'entente devrait comprendre un protocole de règlement des différends et préciser la juridiction et les règles en vertu desquelles le différend doit être réglé.
- *Avis de résiliation de contrat avec un autre agent ou vendeur*
Dans l'éventualité d'une résiliation de contrat entre l'AG et d'autres agents ou vendeurs, l'entente devrait prévoir l'envoi immédiat d'un avis à l'assureur l'informant de la résiliation et des raisons de celle-ci. En outre, l'AG devrait être tenue d'aviser l'assureur de toute mesure disciplinaire prise par un ordre professionnel, une autorité responsable de la délivrance de permis ou un organisme d'autoréglementation contre un autre agent ou vendeur participant à la vente des produits de l'assureur.
- *Plaintes*
Si l'AG reçoit une plainte liée d'une façon ou d'une autre aux services fournis à l'assureur, l'entente devrait obliger l'AG à en aviser immédiatement l'assureur et à lui fournir des renseignements sur la plainte. En outre, l'entente devrait obliger l'AG à communiquer au plaignant le processus de résolution des plaintes et le nom de la personne-ressource de l'assureur.

- *Planification des mesures d'urgence*

L'entente devrait énoncer les grandes lignes de la responsabilité qu'a l'AG d'assurer la continuité de ses services en cas de problèmes et d'événements pouvant avoir une incidence sur ses activités, y compris une panne de systèmes, une catastrophe naturelle et tout autre événement raisonnablement prévisible. L'assureur devrait exiger que l'AG mette régulièrement à l'essai son plan de reprise des activités, puis qu'elle l'informe des résultats et, le cas échéant, de toute autre circonstance pouvant avoir de graves répercussions sur les services fournis à l'assureur.
- *Droits d'inspection*

L'entente doit définir clairement les exigences en matière d'inspection ainsi que les droits de l'assureur d'examiner, d'évaluer ou de vérifier le service fourni ou de mandater une personne indépendante pour qu'elle évalue, en son nom, le service fourni. Cela comprend un examen de l'environnement de contrôle interne du fournisseur de services relativement au service fourni.
- *Confidentialité et sécurité*

L'entente doit, minimalement, énoncer les exigences de l'assureur en matière de confidentialité et de sécurité. Idéalement, les politiques de sécurité et de confidentialité qu'adopte l'AG devraient être comparables à celles de l'assureur et respecter une norme raisonnable compte tenu des circonstances. L'entente devrait définir les exigences de notification en cas d'infraction à la sécurité. L'AG doit être en mesure d'isoler logiquement les données, les dossiers et les affaires en cours de traitement de l'assureur de ceux des autres assureurs, en tout temps, y compris dans des conditions défavorables.
- *Rémunération*

L'entente devrait décrire de manière exhaustive le mode de calcul des droits et de la rémunération concernant le service fourni.
- *Assurance*

L'AG devrait être tenue de souscrire une assurance de responsabilité appropriée et d'un montant que l'assureur juge suffisant, d'informer l'assureur de tout changement important concernant la couverture d'assurance et de lui communiquer les conditions générales de la couverture d'assurance.
- *Exigences réglementaires*

L'entente devrait obliger l'AG à détenir, en tout temps, tous les permis nécessaires à l'exercice légal du commerce des assurances dans les territoires de compétence où l'AG est autorisée à fournir ses services à l'assureur. L'AG devrait être tenue d'aviser l'assureur de tout jugement civil ou de toute mesure disciplinaire rendus ou pris contre elle par un ordre professionnel, une autorité responsable de la délivrance de permis ou un organisme d'autoréglementation.

- *Publicité*

L'entente devrait exiger que l'assureur approuve préalablement tous les documents de marketing ou de promotion utilisés par l'AG qui font référence aux produits, aux marques de commerce et aux logos de l'assureur, quel que soit le média, avant leur publication ou leur distribution.

Quatrième principe – Une supervision active

Les compagnies d'assurance-vie devraient contrôler le rendement des AG auxquelles elles ont choisi de distribuer leurs produits ou de déléguer des pouvoirs.

Le contrôle peut se faire sous forme de rapports, de rencontres officielles régulières avec le personnel de l'AG et (ou) d'examens périodiques des mesures de rendement prévues dans l'entente. Afin de contrôler le rendement, les assureurs devraient préciser, dans l'entente, les renseignements que l'AG doit communiquer et à quelle fréquence elle doit le faire.

Les ententes conclues avec les AG devraient faire l'objet d'examens périodiques par le service de vérification interne de l'assureur ou un autre service d'examen indépendant interne ou externe, à condition qu'il possède les connaissances et les compétences appropriées.

Les examens devraient vérifier les opérations de l'AG de manière à :

- s'assurer que l'AG respecte le code de déontologie de l'assureur dans l'exercice de ses activités et qu'elle satisfait aux exigences énoncées dans l'entente;
- s'assurer que l'AG a mis en place des mesures efficaces de contrôle de la gestion des services offerts;
- vérifier la pertinence et l'exactitude des rapports d'information de gestion remis par l'AG;
- s'assurer que le personnel de l'AG, participant à la prestation des services, est qualifié et titulaire des permis appropriés.

Les assureurs devraient prendre rapidement les mesures qui s'imposent en vue de régler tout problème ou toute difficulté potentielle relevés (par exemple, ceux qui ont pu être révélés par une vérification ou des visites sur place, des plaintes, des litiges potentiels ou des problèmes de nature réglementaire).

Le contrôle du rendement de l'AG comprendra généralement les points suivants :

- les assureurs devraient contrôler les ententes afin de s'assurer que le service est fourni de la façon prévue et conformément aux conditions de l'entente;
- les assureurs devraient mettre en place des procédures précises afin d'assurer le respect continu par l'AG des exigences législatives pertinentes dans tous les territoires de compétence où l'AG fournit ses services;
- les assureurs doivent adopter des procédures clairement définies (notamment l'envoi d'un avis aux responsables de la réglementation), qu'ils pourront mettre en œuvre en cas de découverte d'irrégularités (comme la fraude ou la malhonnêteté) dans les activités de l'AG;
- les assureurs doivent procéder au non-renouvellement ou à l'annulation d'une entente avec une AG de manière appropriée;
- les assureurs doivent mettre en place un processus permettant de contrôler leur propre gestion des ententes conclues avec les AG.

Le degré de raffinement des procédures doit être proportionnel à l'ampleur et à la complexité des ententes conclues avec les AG et aux attentes énumérées dans le présent document.

Le conseil d'administration de l'assureur, qui sera toujours responsable globalement de la stratégie relative aux AG, devrait recevoir des rapports périodiques indiquant si elle continue de répondre aux objectifs d'entreprise de l'assureur.

L'assureur devrait examiner, au moins une fois l'an, chaque AG pour établir son aptitude à continuer de fournir le service de la manière prévue. En outre, les assureurs devraient examiner les ententes conclues avec les AG pour s'assurer qu'elles continuent de répondre aux objectifs d'entreprise de l'assureur et atténuer les risques connexes.