



## LIGNE DIRECTRICE LD18

### RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AGENCES GÉNÉRALES

*La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres l'adoptent, compte tenu de leur structure d'entreprise, de leurs produits et de leurs processus d'affaires, canaux de distribution compris. Il leur est en outre fortement recommandé de l'incorporer à leur programme de conformité.*

---

**Adoptée le 9 décembre 2013 (entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2015)**

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2013

# **LIGNE DIRECTRICE LD18**

## **RELATIONS ENTRE LES ASSUREURS ET LES AGENCES GÉNÉRALES**

### **1. INTRODUCTION**

Au cours des dernières décennies, les structures de distribution dans l'industrie des assurances de personnes se sont grandement diversifiées. Bien qu'elles soient relativement nouvelles au Canada, les agences générales (AG) sont récemment devenues un canal de distribution majeur, générant plus du tiers des primes qui proviennent des affaires nouvelles.

En 2010, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a lancé une série de consultations afin de mieux comprendre le modèle de distribution fondé sur les AG. Ces consultations ont révélé qu'une normalisation accrue et une clarification des rôles et des responsabilités seraient souhaitables.

### **2. OBJECTIF**

Conformément aux recommandations du CCRRA, la présente ligne directrice vise à clarifier les rôles et les responsabilités dans le cadre des relations entre les assureurs et les AG.

### **3. PORTÉE**

La ligne directrice s'applique aux sociétés membres qui ont conclu ou envisagent de conclure un contrat avec une AG.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité. La ligne directrice n'a préséance sur aucune responsabilité prévue par la législation. Les sociétés membres devraient également tenir compte des directives provinciales concernant les relations entre les assureurs et les AG.

### **4. DILIGENCE RAISONNABLE**

Avant de passer un contrat avec une AG, les assureurs devraient faire preuve de diligence raisonnable afin de déterminer si l'AG possède l'expertise et les ressources nécessaires pour s'acquitter des tâches prévues au contrat.

Les contrôles de diligence raisonnable portent généralement sur des points comme :

- l'expérience et les compétences;
- la solidité financière;
- la réputation commerciale;
- les mesures de contrôle interne (surtout celles liées aux affaires placées par l'entremise de l'AG);
- la continuité des opérations;
- les conseillers (conformité, formation, contrôle des affaires, etc.);
- l'assurance erreurs et omissions;
- les objectifs d'affaires;
- la conformité à la réglementation.

## 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le contrat passé avec une AG devrait énoncer clairement, explicitement ou par renvoi, les rôles et les responsabilités de cette dernière en ce qui concerne la nature et la portée des fonctions dont elle doit s'acquitter. Le contrat devrait également prévoir le droit de l'assureur de vérifier les pratiques de l'AG relatives à ses obligations contractuelles.

Le contrat devrait préciser les responsabilités de l'AG, par exemple quant :

- au respect par elle et l'ensemble de ses conseillers du code de déontologie de l'assureur (ou de son propre code s'il a été examiné et approuvé par l'assureur);
- à la sélection des conseillers;
- au contrôle des conseillers de façon continue;
- à la déclaration des irrégularités des conseillers à l'assureur;
- au traitement et au suivi des plaintes des consommateurs;
- au respect de toutes les dispositions législatives et réglementaires (lois sur les assurances et lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent, à la protection de la vie privée et des renseignements personnels, aux télécommunications, aux pourriels, etc.);
- à la suffisance de l'assurance erreurs et omissions (la protection peut différer du minimum prévu par la loi);
- au caractère adéquat de la planification et des ressources pour la continuité des opérations.

## 6. TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS

Les assureurs devraient énoncer clairement qu'ils s'attendent à ce que toutes les pratiques s'inscrivant dans le cadre de leur relation contractuelle avec les AG favorisent une culture où les clients sont traités équitablement.

Depuis toujours, le traitement équitable des clients constitue un objectif primordial de la réglementation des assurances et des pratiques de notre industrie au pays. Dernièrement, divers événements tant au Canada qu'à l'étranger ont attiré l'attention sur la nécessité de comprendre et de renforcer ce concept.

Au nombre des résultats visés par ce concept, mentionnons :

- fournir aux clients des renseignements clairs avant, pendant et après la vente;
- réduire le risque que le produit vendu ne réponde pas aux besoins des clients;
- fournir des conseils financiers éclairés;
- traiter avec équité les plaintes et les différends des clients.

## 7. CONTRÔLE

Les assureurs devraient :

- être dotés de politiques et de procédures pour contrôler efficacement l'AG et pour s'assurer qu'elle s'acquitte des tâches prévues au contrat;

- exiger que l'AG remplisse et leur soumette, chaque année, le Sondage normalisé de l'ACCAP pour l'examen de la conformité des agences générales ou un sondage semblable;
- vérifier les réponses du sondage en effectuant sur place un examen des pratiques dont la périodicité est fondée sur leur évaluation du risque associé à l'arrangement avec l'AG. Si le sondage révélait des lacunes, un suivi approprié devrait sans tarder être fait pour s'assurer que l'AG comprend le problème et y remédie;
- vérifier périodiquement que la solidité financière de l'AG ne connaît pas de changements importants par rapport à celle constatée initialement lors des contrôles de diligence raisonnable;
- vérifier périodiquement que les objectifs d'affaires et l'éventail d'activités de l'AG ne connaissent pas de changements importants.

## **8. RESPONSABILITÉ DE L'ASSUREUR**

Conformément à la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP, *Sélection des agents et déclaration des irrégularités*, l'assureur qui confie des fonctions précises à une AG conserve la responsabilité ultime desdites fonctions et, par conséquent, il devrait prendre des moyens raisonnables pour veiller à ce que l'AG s'en acquitte.

## **9. MISE EN APPLICATION**

La présente ligne directrice prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2015.