



Octobre 2018

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2018

Document de référence

Conformité des agences générales – Une approche axée sur les risques pour les programmes de conformité dans le réseau des AG

INTRODUCTION

Historique

En 2011, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), en consultation avec la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA) et des agences générales (AG), a publié un *Sondage normalisé pour l'examen de la conformité* (SNEC). Le Sondage s'insère dans l'initiative de notre industrie d'accroître la normalisation des pratiques dans le réseau des AG. Cette normalisation vise à dissiper les inquiétudes des autorités de réglementation et à contribuer à la rationalisation des pratiques de conformité des assureurs et des AG.

Le SNEC comporte des questions sur les politiques et procédures des AG relatives à leurs responsabilités contractuelles et légales en matière de conformité. Il comporte en outre des questions sur des pratiques précises dans le cadre du programme de conformité des AG.

En 2015, la Ligne directrice LD18 de l'ACCAP, *Relations entre les assureurs et les agences générales*, est entrée en vigueur. Cette ligne directrice vise à clarifier les rôles et les responsabilités dans le cadre des relations entre les assureurs et les AG. Elle précise que 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, et que le contrat devrait prévoir le droit de l'assureur de vérifier les pratiques de l'AG relatives à ses obligations contractuelles.

Le présent document de référence vise à guider les AG en ce qui concerne l'élaboration de politiques et de procédures ainsi que la façon de mettre en œuvre des mesures précises.

Rôles et responsabilités des assureurs et des AG

Le principal objectif d'un programme de conformité est de gérer efficacement le risque. Cela exige d'instituer un niveau de vérification garantissant le repérage de problèmes potentiels et des mesures appropriées pour éviter que les clients subissent un préjudice.

Les AG sont plus proches des conseillers que les assureurs et sont au courant des affaires placées par les conseillers auprès de plusieurs assureurs. Pour ces raisons, les assureurs s'en remettent aux AG pour avoir une vue plus globale des conseillers et ils s'attendent à ce que les AG aient des systèmes en place assurant un niveau de vérification approprié. Et puisqu'en réalité l'AG est le « témoin » de l'assureur sur le terrain, celui-ci compte sur l'AG pour l'informer en temps utile des problèmes concernant un conseiller.

Mais la communication se fait dans les deux sens. Vu que l'assureur compte sur l'aide de l'AG pour gérer le risque dans le réseau des AG, il a intérêt à veiller à ce qu'elle possède les renseignements nécessaires à une bonne évaluation des risques. Ainsi, l'assureur communiquera en temps opportun les inquiétudes qu'il pourrait avoir relativement au comportement d'un conseiller faisant l'objet d'un contrôle de la part de l'AG.

Approche axée sur les risques

Le programme de conformité des AG devrait être axé sur les risques.

La première étape de la mise en œuvre d'un tel programme de conformité consiste pour l'AG à évaluer le risque que pose un conseiller.

Ensuite, l'AG décide du niveau de vérification nécessaire pour la gestion du risque. Cela comporte la prise de décisions quant aux mesures précises qui garantiront la gestion du risque.

Sélection et contrôle dans le cadre d'une approche axée sur les risques

La sélection a pour but d'aider les AG à décider si un conseiller est apte à exercer en tant que conseiller en assurances. La sélection vise deux objectifs clés. D'une part, elle aide l'AG à décider de proposer ou non un contrat au conseiller. D'autre part, lorsque l'AG décide de passer un contrat, elle l'aide à évaluer le risque que pose le conseiller. Des normes pour la sélection des conseillers sont énoncées dans la Ligne directrice LD8, *Aptitude des conseillers à exercer : sélection, contrôle et déclaration des irrégularités*. Dépendamment de la nature du contrat entre l'assureur et l'AG, cette dernière peut être chargée d'effectuer la sélection.

La sélection permet d'obtenir des renseignements sur un conseiller qui, pour l'essentiel, est inconnu de l'AG. D'où la normalisation rigoureuse des pratiques de sélection. Autrement dit, toutes les AG devraient recourir à des pratiques de sélection semblables pour tous les conseillers.

Le contrôle, quant à lui, est un processus continu qui vise à aider les AG à gérer les risques qu'elles ont détectés. Contrairement à la sélection, les pratiques en matière de contrôle varient d'une AG à l'autre et, pour une AG donnée, d'un conseiller à l'autre. Des exigences touchant le contrôle peuvent être incluses dans le contrat entre l'assureur et l'AG et prévues par la loi, la réglementation ou les orientations réglementaires de certaines provinces. En outre, l'AG doit déterminer quelles pratiques sont susceptibles d'amener un contrôle efficace des risques qu'elle a repérés.

Organisation du présent document

Le présent document de référence est organisé de façon à refléter les diverses parties du SNEC.

Chaque partie du document commence par un aperçu général des fonctions déléguées et de leur objectif.

Après l'aperçu, sont décrits les facteurs pertinents à l'évaluation des risques et les mesures pouvant servir à gérer ces risques.

Terminologie

Dans le présent document, le terme « conseiller » renvoie aux agents d'assurance vie titulaires de permis ainsi qu'aux agents d'assurance contre les accidents et la maladie titulaires de permis. Le terme « agent » renvoie le plus souvent à des titres de documents ou à des extraits de ces documents.

Lorsqu'une AG délègue des fonctions à une agence générale associée (AGA) ou à une entité semblable, le sigle « AG » renvoie alors à cette autre entité. La délégation de fonctions ne change pas les obligations contractuelles de l'AG, ni celles qui lui incombent de par la loi ou la réglementation.

Documents connexes

Tous les documents de l'ACCAP mentionnés ici sont affichés sur le site Web public de l'Association, à l'onglet L'industrie/Documents à l'intention des conseillers et des agences générales.

Ajoutons que la CAILBA a elle aussi élaboré des documents pour aider les AG dans la préparation des politiques et des procédures écrites mentionnées dans le SNEC.

SÉLECTION INITIALE DES CONSEILLERS

Aperçu

Comme il est indiqué dans l'Introduction, l'objectif de la sélection est double. En ce qui concerne le premier, soit décider si un conseiller est ou non apte à exercer, la Ligne directrice LD8 de l'ACCAP précise que, lorsqu'un assureur a des raisons valables de croire qu'un conseiller n'est pas apte à exercer, il ne devrait pas conclure de contrat avec lui.

Pour ce qui est du second, qui est d'évaluer le risque que pose le conseiller, il importe de garder à l'esprit que « apte » ne signifie pas « sans risque ». Deux conseillers aptes à exercer peuvent présenter chacun un niveau de risque distinct. Par exemple, un jeune conseiller, nouveau dans l'industrie, peut poser un risque plus grand qu'un conseiller chevronné. On pourrait recourir à diverses méthodes pour gérer le risque supplémentaire que présente le jeune conseiller. La formation et le mentorat, par exemple, sont des mesures courantes pour gérer un tel risque.

Le *Questionnaire de l'ACCAP pour la sélection des conseillers* (QSC) [voir Annexe 1] constitue l'une des premières étapes de la sélection. Ce questionnaire normalisé est utilisé aux fins de la sélection par les assureurs dans tous les canaux de distribution. La version du QSC ci-jointe a été adaptée aux AG. Les questions n'ont pas changé; seules les directives et l'Autorisation ont été modifiées. Comme il est expliqué ci-dessous, le QSC n'est pas l'unique étape du processus de sélection.

Pratiques de l'industrie

Dans son ensemble, le processus de sélection comporte neuf étapes :

1. Présentation (d'ordinaire amorcée par le conseiller)
2. Entrevue ou autre type de rencontre au cours de laquelle l'AG décide s'il y a lieu d'aller plus avant dans le processus
3. QSC rempli par le conseiller, y compris la Déclaration et l'Autorisation
4. Examen par l'AG des réponses du conseiller dans le QSC
5. Contrôle des réponses du conseiller par divers moyens, comme la vérification auprès de tiers (du crédit, p. ex.) et dans des bases de données (droit d'exercer, p. ex.)
6. Suivi par l'AG, qui envoie la *Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers* (DCSC) à tous les assureurs, ou à certains seulement, indiqués à la question 19 du QSC
7. DCSC remplie par les assureurs et retournée à l'AG dans les cinq jours ouvrables
8. Collecte de renseignements supplémentaires, non liés à la conformité/apptitude à exercer du conseiller, afin de décider de lui proposer ou non un contrat
9. Envoi du QSC et des documents à l'appui à l'assureur ou aux assureurs que le conseiller souhaite représenter

En réalité, ces étapes ne sont pas toujours distinctes et leur ordre peut varier. Par exemple, les étapes 1 et 2 pourraient être combinées, ou l'étape 8 pourrait être franchie avant de demander au conseiller de remplir le QSC.

L'étape 3, où le conseiller remplit le QSC, constitue un pas important tant pour l'AG que pour le conseiller. À cette étape, en effet, l'AG prend possession de renseignements personnels et commerciaux de nature exclusive, et le conseiller doit consacrer temps et énergie pour s'assurer que ses réponses sont exactes et complètes. Pour ces raisons, il est prudent de passer à cette étape seulement si l'AG s'attend raisonnablement, en se fondant sur l'entrevue ou une discussion antérieure avec le conseiller, à lui offrir un contrat. Il est judicieux de garder un résumé écrit des raisons justifiant cette étape.

Aux fins de la vérification des renseignements fournis par le conseiller, l'AG se réserve le droit d'envoyer la DCSC (voir Annexe 2) à tous les assureurs, ou à certains seulement, indiqués à la question 19 du QSC. La Demande devrait s'accompagner de l'Autorisation signée par le conseiller. En règle générale, les assureurs rempliront la Demande et la retourneront dans les cinq jours ouvrables, à condition qu'elle s'accompagne de l'Autorisation signée.

Si le conseiller répond « oui » aux questions 24 à 37 du QSC portant sur les dettes, la faillite et les mesures disciplinaires, cela atteste généralement un risque accru. Sont indiqués dans le Questionnaire les renseignements détaillés supplémentaires devant être fournis par les conseillers. L'AG devrait examiner attentivement ces renseignements pour s'assurer qu'ils dissipent tout doute concernant l'aptitude du conseiller à exercer. Indépendamment des réponses aux questions sur les dettes et la faillite, étant donné l'importance du sujet, une vérification du crédit devrait être obtenue pour tous les conseillers.

La conformité aux exigences de base en matière de permis est un élément clé de l'aptitude à exercer. La vérification régulière du droit d'exercer et de la couverture d'assurance erreurs et omissions est donc indiquée. Les AG peuvent consulter les bases de données provinciales pour vérifier la véracité des renseignements sur les permis d'assurance vie fournis en réponse à la question 38 du QSC.

De la même façon, il faudrait se reporter au certificat d'assurance erreurs et omissions pour vérifier que le montant couvert par réclamation, le montant couvert par année et la garantie contre la fraude satisfont aux normes minimales provinciales. Si un conseiller indique à la question 40 du QSC que sa demande d'assurance a été refusée ou que son assurance a été annulée par le passé, cela atteste généralement un risque accru. L'AG devrait examiner attentivement l'explication du conseiller pour s'assurer qu'elle dissipe tout doute concernant son aptitude à exercer.

Dans le cadre de cette procédure de vérification, l'AG pourrait constater que la façon dont le conseiller se présente aux clients ne correspond pas au permis qu'il détient ou aux renseignements contenus dans le QSC. Comme cela pourrait attester un risque accru, l'AG pourrait vouloir questionner le conseiller à ce sujet. Des incohérences peuvent être relevées, par exemple, sur le papier à en-tête, les cartes professionnelles, les sites Web et les comptes de médias sociaux.

Un certain nombre de pratiques commerciales précises des conseillers sont assujetties à des exigences réglementaires rigoureuses. Elles ont trait à la protection de la vie privée, à la prévention du blanchiment d'argent, au télémarketing, aux pourriels, à la gestion des conflits d'intérêts et à la communication par les conseillers de renseignements les concernant. Si un conseiller n'est pas conscient de la portée de ces exigences sur ses activités, cette lacune peut

signifier un risque accru. Les procédures de sélection de l'AG devraient être conçues de façon à prendre en considération ces risques.

Les assureurs peuvent établir des critères spécifiques plus rigoureux que les normes sur l'aptitude à exercer dont il est question dans le QSC. Lorsqu'un assureur est doté de normes plus élevées, les AG devraient lui recommander uniquement des conseillers répondant à ces critères spécifiques.

Il peut arriver qu'une AG souhaite recommander un conseiller à un assureur quelque temps après que le QSC a été rempli. En fonction du délai écoulé, l'AG pourrait devoir prendre des mesures pour s'assurer que les renseignements figurant dans le QSC demeurent complets et exacts. Le cas échéant, l'AG devrait demander à l'assureur quels renseignements sur le crédit doivent être fournis à l'appui de la demande de contrat du conseiller et à quand ils doivent remonter.

CONTRÔLE CONTINU DES CONSEILLERS, DÉCLARATION DES IRRÉGULARITÉS ET ENQUÊTES

Aperçu

Le contrôle a pour objet de détecter et de prévenir d'éventuels problèmes, évitant ainsi qu'ils se concrétisent et nuisent au client.

Les mesures de contrôle choisies par l'AG dépendront de son évaluation du risque. Cette évaluation tient compte des renseignements sur le conseiller recueillis lors du processus de sélection initial ainsi que de ceux obtenus dans le cadre du contrôle continu. L'évaluation du risque peut également prendre en considération un certain nombre d'autres facteurs, comme la structure d'entreprise de l'AG, le nombre de conseillers, le lieu de travail de ces derniers, le soutien accordé par l'AG sur le plan des ventes et du marketing, et les types de produits et de services normalement vendus. Par exemple, l'évaluation du risque chez une petite AG exerçant ses activités dans un seul bureau et spécialisée dans une gamme limitée de produits peut différer de celle chez une AG dotée de divers modèles opérationnels.

Tandis que la sélection initiale sert à donner une idée générale du conseiller à un moment donné, le contrôle continu cherche avant tout à déceler les signes de problèmes.

Comme il est indiqué dans l'Introduction, l'AG et l'assureur ont chacun un rôle important à jouer en vue d'un contrôle rigoureux et efficace des conseillers. Si une AG ou un assureur s'aperçoit qu'il pourrait y avoir un problème, elle ou il devrait en avertir l'autre en temps opportun.

Lorsqu'une AG informe un assureur donné de problèmes concernant un conseiller, elle doit s'abstenir de transmettre des renseignements précis sur les produits ou titulaires de polices d'un autre assureur. Alors qu'elle communique ses inquiétudes à un assureur en particulier, l'AG devrait envisager d'intensifier la vérification de toutes les opérations faisant intervenir le conseiller en question, pour tous les assureurs qu'il représente.

Une fois que des problèmes potentiels lui sont signalés par une AG, l'assureur évalue l'information et, de concert avec l'AG, prend les mesures nécessaires pour enquêter sur la situation ou intensifier les vérifications. Il est important d'indiquer promptement les préoccupations à l'assureur car, dans certains cas, elles peuvent s'ajouter à des renseignements qu'il a reçus d'autres sources et permettre de décider du suivi le plus approprié.

L'AG et l'assureur doivent faire preuve de jugement quant aux préoccupations à signaler. La Ligne directrice LD8 de l'ACCAP décrit les facteurs qui influent sur l'aptitude à exercer et donne des conseils en ce qui concerne l'évaluation du risque s'y rapportant. En règle générale, vu l'importance globale des programmes de conformité en tant que moyen de protection des clients, en cas de doute, il vaut mieux être prudent et signaler la préoccupation.

Lorsqu'une inquiétude est signalée, soit par écrit, soit officieusement au cours d'un entretien, il convient de s'en tenir aux faits et d'éviter de tirer des conclusions ou de poser des jugements.

La déclaration des irrégularités dont il est question dans le présent document de référence s'entend de la communication de renseignements entre les assureurs et les AG. Ce mécanisme de déclaration dans l'industrie contraste avec la déclaration obligatoire aux autorités de réglementation prévue par la loi dans certaines provinces. Par exemple, en Ontario, en vertu du Règlement 347 « l'assureur qui a des motifs raisonnables de croire qu'un agent [...] n'est pas apte à exercer [...] » en fait rapport au surintendant.

Pratiques de l'industrie en matière de contrôle

La Ligne directrice LD8 de l'ACCAP décrit des pratiques commerciales inadmissibles qui peuvent prouver que le conseiller est inapte à exercer. Notre intention n'est pas de décrire ici de façon détaillée ces pratiques ni d'expliquer comment les contrôler. Nous nous proposons plutôt d'expliquer l'objectif du contrôle de grandes catégories de pratiques commerciales et d'indiquer des pratiques ou des situations qui pourraient constituer un signe de risque accru.

Comme il est indiqué dans l'Aperçu, les vérifications décrites ici devraient être mises en œuvre en fonction du risque. Par conséquent, les politiques et procédures de l'AG devraient décrire les mesures qui sont appropriées pour un niveau de vérification de base, les indices pouvant justifier des vérifications plus poussées, et les mesures appropriées lorsque la situation exige des vérifications encore plus rigoureuses.

Bien connaître son conseiller

L'objectif consiste à repérer les signes que le conseiller manque de connaissances ou d'expérience à l'égard des produits ou des services qu'il recommande.

Dans le cadre de la sélection, les AG obtiennent des renseignements sur les études, la formation et l'expérience des conseillers. On peut raisonnablement s'attendre à ce que ce profil change au fil du temps, surtout chez les conseillers débutants. Un profil qui ne change pas peut être un signe de risque accru.

Si les tendances dans les affaires d'un conseiller changent subitement et qu'il semble que ses recommandations récentes ne sont pas conformes à sa formation et à son expérience, cela peut être un signe de risque accru.

Si un conseiller se présente aux clients d'une façon incompatible avec ses études, sa formation et son expérience (titres figurant sur le papier à en-tête, les cartes professionnelles, les sites Web et les comptes de médias sociaux, par exemple), cela peut être un signe de risque accru.

Fausse déclaration, communication de renseignements sur le conseiller, usurpation de titre

L'objectif est d'avoir l'assurance raisonnable que le conseiller fournit des renseignements exacts au client.

Vu l'importance pour le client des produits et services fournis par les conseillers, l'exactitude des renseignements qui lui sont donnés est par le fait même importante. En outre, la preuve que le conseiller fournit des renseignements inexacts, soit délibérément ou par inadvertance, remet en cause sa compétence et le bien-fondé de ses conseils et recommandations. Enfin, dans certains cas, la loi exige de fournir des renseignements, et l'omission de ce faire ou le fait de fournir des renseignements inexacts constitue la preuve d'irrégularités.

À la question 43 du QSC, il est demandé aux conseillers s'ils remettent aux clients une déclaration normalisée couvrant les six éléments qu'ils sont tenus de déclarer pour la gestion des conflits d'intérêts (voir la partie Gestion des conflits d'intérêts). S'il survient des changements influant sur cette information et que la déclaration n'est pas mise à jour, cela peut être un signe de risque accru.

Dans certains cas, pour qu'une proposition d'assurance vie satisfasse à toutes les exigences, le client doit expressément accuser réception de certains renseignements sur le produit. Le fait de ne pas fournir ces renseignements peut être un signe de risque accru. Par exemple :

- en ce qui concerne les remplacements de contrats, le client a signé un accusé de réception de la Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie (DRCAV), et une explication des avantages et désavantages a été versée au dossier; et
- en ce qui concerne les CICV, le client a signé un accusé de réception de la notice explicative.

Abus d'influence et vente fondée sur les besoins

L'objectif consiste à surveiller les signes indiquant que le conseiller a fait preuve d'abus d'influence pour persuader un client de se procurer des produits ou services qui ne répondent pas à ses besoins.

L'abus d'influence peut être subtil et difficile à détecter. Et le fait qu'il peut s'exercer à peu près n'importe quand rend la tâche encore plus ardue.

L'âge et la langue maternelle sont souvent associés à la vulnérabilité et à l'abus d'influence. Le placement d'une quantité disproportionnée d'affaires auprès de clients vulnérables ou la hausse soudaine du volume d'affaires placées auprès de tels clients peuvent constituer un signe de risque accru. Même en de telles circonstances, cependant, si les recommandations du conseiller sont étayées d'une analyse des besoins, il est peu probable que ce dernier se soit livré à l'abus d'influence. Par conséquent, lorsqu'une AG est consciente qu'une opération touche un client potentiellement vulnérable, elle peut évaluer le risque en cherchant des indices de pratiques commerciales se fondant sur les besoins.

En outre, les AG devraient privilégier les pratiques énoncées dans les documents de référence intitulés *L'approche (Pratiques commerciales axées sur les besoins)* et *Communication de renseignements concernant les conseillers*.

Pratiques commerciales

L'objectif consiste à être à l'affût de tendances dans les affaires du conseiller indiquant que les produits achetés par les clients ne répondent pas à leurs besoins.

Les indices que les produits recommandés par un conseiller pourraient ne pas répondre aux besoins du client peuvent prendre plusieurs formes, comme le taux de maintien en vigueur (le

pourcentage des polices qui restent en vigueur par rapport aux résiliations), le taux de conservation (le pourcentage de polices en vigueur après une période donnée, de deux ans p. ex.) et le pourcentage de polices placées par rapport au nombre de propositions présentées. Lorsque les renseignements sont disponibles, ces indices peuvent être surveillés de sorte à repérer des tendances pouvant justifier une enquête plus poussée.

En plus de surveiller les indices qui précèdent, un certain nombre de tendances pourraient être un signe de risque accru, comme un changement dans :

- la proportion des affaires placées auprès de différents assureurs;
- le volume et/ou le type d'affaires placées; et
- les capitaux assurés souscrits.

La stratégie avec levier est une question particulièrement délicate qui mérite un examen attentif. Le fait qu'un conseiller recommande des stratégies avec levier n'est pas synonyme de problème. Mais l'augmentation soudaine de la fréquence de telles recommandations, par exemple, peut constituer un signe de risque accru. Lorsqu'une AG sait que le conseiller recommande des stratégies avec levier, elle peut évaluer le risque en cherchant des indices que le conseiller a recueilli des renseignements sur le client, dont des données financières. Des indices que cette stratégie ne convient pas peuvent également se dégager des tendances dans les affaires placées par les conseillers, comme il est expliqué plus haut.

En ce qui concerne les CICV, la fréquence des frais d'acquisition différés, des rachats au cours des six premiers mois et des retraits excédentaires peut constituer un signe de risque accru.

Santé financière du conseiller

L'objectif consiste à surveiller les signes indiquant que le conseiller est aux prises avec des difficultés financières qui pourraient influencer sur ses pratiques commerciales.

Des difficultés financières ne constituent pas en elles-mêmes la preuve d'irrégularités. Mais elles accroissent le risque d'irrégularités de la part du conseiller, qui pourrait chercher à faire augmenter les ventes et à trouver ainsi une solution à ses propres besoins sur le plan financier.

En règle générale, les AG devraient surveiller les signes de difficultés financières chez leurs conseillers pour, le cas échéant, intensifier l'examen des opérations effectuées par le conseiller qui connaît de telles difficultés.

Voici des exemples de signes courants de difficultés financières :

- la saisie-arrêt;
- les dettes dans le compte du conseiller;
- la faillite.

Risques spécifiques

Aux points à surveiller décrits ci-dessus s'ajoutent plusieurs risques spécifiques que les procédures des AG devraient permettre de détecter.

Il y a activité de façade lorsqu'un agent titulaire de permis présente une proposition d'assurance et touche une commission au nom de la personne, non détentrice de permis, qui a fait souscrire la police. Il peut s'agir aussi d'un conseiller qui place des affaires auprès d'un assureur au nom d'un agent détenteur de permis qui n'a pas de contrat avec l'assureur en cause. Ce phénomène

n'est pas toujours facile à détecter, mais parmi les signes les plus évidents qui devraient alerter une AG, mentionnons :

- les changements dans l'apparence habituelle des propositions et des documents à l'appui présentés par le conseiller;
- les changements dans l'écriture du conseiller sur une proposition; et
- un volume d'affaires supérieur à celui auquel on pourrait normalement s'attendre.

Les AG devraient surveiller les opérations pouvant être qualifiées de rachats à escompte. Les AG doivent être conscientes que les politiques des assureurs vie individuels au Canada sont généralement plus strictes que la loi en ce qui concerne le rachat à escompte.

D'autres risques auxquels les AG devraient être attentifs ont trait au trafic de contrat et à l'assurance vie détenue par un étranger (*stranger owned life insurance*, STOLI), tels que définis ici :

Trafic de contrat

Fait de faciliter la vente d'une police d'un client à un tiers se présentant comme un acheteur de polices d'assurance vie, sauf dans les limites permises par la loi.

Souscription d'une assurance vie détenue par un étranger

Acte, pratique ou plan consistant à souscrire une police d'assurance vie, puis à obtenir un prêt, une avance de fonds ou un autre paiement, dans l'intention de transférer le droit au capital-décès de la police à un tiers, le plus souvent un investisseur, qui au moment de la souscription n'a pas d'intérêt assurable sur la vie de la personne assurée. Les assurances vie suivantes ne sont en général pas considérées comme étant détenues par un étranger :

- assurance vie répondant à des besoins et souscrite avec une source de financement appropriée;
- assurance vie souscrite de bonne foi par l'assuré, pour combler un besoin personnel, d'affaires ou de bienfaisance.

Enfin, outre des indices précis dans le cadre des opérations prises individuellement, certains signes intangibles peuvent mettre en doute la capacité des conseillers de fournir des conseils professionnels, ou laisser croire à un changement ou une diminution des capacités. Certains de ces indices peuvent avoir trait aux pratiques commerciales ou à la connaissance des assurances.

Pratiques de l'industrie en matière de déclaration des irrégularités

La déclaration des irrégularités sert deux objectifs. Le but général est de veiller à ce que les assureurs soient avisés tôt de problèmes potentiels concernant les conseils et les pratiques commerciales des conseillers. Il s'agit du mécanisme de déclaration dans l'industrie dont il est question dans l'Aperçu.

En outre, dans les territoires de compétence où les AG sont tenues par la loi de déclarer les irrégularités des conseillers aux autorités de contrôle (comme en Colombie-Britannique), l'objectif est de satisfaire à cette exigence. C'est ce qu'on appelle la déclaration obligatoire dans l'Aperçu.

Un programme de conformité efficace devrait viser la prévention de problèmes tout autant que la détection de problèmes une fois qu'ils sont survenus. La déclaration des irrégularités en temps opportun est essentielle en matière de prévention. Par conséquent, comme il est indiqué dans

L'Aperçu, au moindre doute, il serait prudent que l'AG fasse rapport à l'assureur concerné de ce qu'elle a remarqué.

Pour commencer, l'AG pourrait vouloir appeler l'assureur pour lui faire part de son inquiétude.

Avant d'agir, l'assureur demandera d'habitude un rapport écrit. En règle générale, il indiquera avec précision à l'AG les renseignements dont il a besoin.

Le rapport écrit devrait être objectif et juste, et fournir des renseignements précis et vérifiables. Puisqu'il vise à aider l'assureur à décider des prochaines étapes, le rapport ne devrait généralement pas contenir de conclusions.

Dans le cas où un conseiller a passé des contrats avec plusieurs assureurs, les préoccupations concernant les recommandations et les conseils relatifs aux produits d'un assureur en particulier devraient être communiquées uniquement à cet assureur-là. Ces inquiétudes devraient toutefois mener à un contrôle accru des opérations touchant les autres assureurs.

Pratiques de l'industrie en matière d'enquêtes

L'objectif consiste à déterminer si, dans les faits, les doutes quant à l'aptitude à exercer du conseiller sont fondés et quelles mesures doivent être prises pour régler le problème.

Dans les cas extrêmes, l'enquête peut conduire à la décision de mettre fin au contrat du conseiller et de déclarer les irrégularités aux autorités de contrôle.

Il se peut toutefois que l'enquête établisse que les doutes sont infondés, ou que le problème peut être réglé efficacement par d'autres moyens, comme un contrôle accru, le coaching ou une formation spécifique.

Étant donné que c'est l'assureur qui est responsable au bout du compte de la conduite des conseillers (tout au moins en ce qui concerne la vente de ses produits), c'est lui qui normalement dirige l'enquête et indique à l'AG la marche à suivre.

GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Aperçu

Guidée par des principes élaborés par les autorités de réglementation, l'industrie de l'assurance vie a convenu d'un ensemble exhaustif de pratiques pour la gestion des conflits d'intérêts pouvant survenir lors de la souscription d'une assurance vie.

Les AG doivent être parfaitement au fait de ces pratiques et y souscrire, ce qui signifie les appliquer comme il se doit à leurs propres activités et veiller à ce que les conseillers les connaissent à fond eux aussi et sachent comment les mettre en œuvre.

Pratiques de l'industrie

Conformément aux principes du CRRRA ayant trait aux conflits d'intérêts, les conseillers devraient informer le client :

- des permis qu'ils détiennent et du territoire de compétence qui les ont émis
- de la ou des sociétés qu'ils représentent;

- de la nature des liens avec les sociétés représentées;
- de la façon dont ils sont rémunérés (commission, frais, salaire, etc.) et par qui;
- de la rémunération supplémentaire qu'ils pourraient toucher (en argent ou non, comme des incitatifs sous forme de voyages se fondant sur d'autres facteurs [volume d'affaires placées pendant une période donnée, p. ex.]);
- des conflits d'intérêts réels et potentiels; et
- de son droit de demander des renseignements supplémentaires.

Cette information est normalement fournie avant que le conseiller établisse une relation d'affaires avec un client. Le document de référence, *Communication de renseignements concernant les conseillers*, et préparé par Advocis, la CAILBA, l'ACCAP et les Courtiers Indépendants en Sécurité Financière (CISF), renferme des modèles de déclaration correspondant à des situations courantes.

Les AG pourraient vouloir assister davantage les conseillers dans la préparation des renseignements qu'ils doivent communiquer sur eux-mêmes.

Des situations bien précises augmentent la probabilité d'un conflit d'intérêts perçu ou réel et peuvent constituer des signes de risque accru. En voici des exemples :

- le conseiller emprunte d'un client ou lui prête de l'argent;
- le conseiller recommande des occasions d'investir de façon non conventionnelle;
- la désignation du conseiller en tant que bénéficiaire, fiduciaire et/ou exécuteur;
- les opérations relatives à une police dont le conseiller est le propriétaire ou le propriétaire en sous-ordre.

Pour respecter le principe du CCRRA voulant que les recommandations soient fondées sur les besoins du client, les conseillers devraient suivre les étapes exposées dans le document de référence, *Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie*, et préparé par Advocis, la CAILBA, l'ACCAP et les CISF, et documenter leurs recommandations.

Les craintes de conflits d'intérêts peuvent souvent être dissipées par des indications selon lesquelles les recommandations sont fondées sur les besoins des clients et, en particulier, par la justification des recommandations. Par conséquent, lorsqu'elle craint qu'un conseiller soit en conflit d'intérêts, l'AG peut chercher des preuves que ce dernier a consigné les besoins de son client. Sinon, ou en plus, l'AG peut s'assurer que le conseiller se sert, entre autres, des questionnaires et des dispositifs de calcul disponibles à l'intention du client dans le cadre de la collecte de renseignements et de l'évaluation des besoins.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Aperçu

Les lois sur la protection de la vie privée des Canadiens sont bien établies. Outre la responsabilité légale pouvant s'y rattacher, les infractions ébranlent la confiance des consommateurs dans les institutions financières en général et peuvent ternir la réputation de celles en cause.

Les AG sont assujetties à la législation sur la protection de la vie privée au Canada, qui se fonde sur dix principes auxquels les entreprises sont tenues d'adhérer :

1. Responsabilité
2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

3. Consentement
4. Limitation de la collecte
5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
6. Exactitude
7. Mesures de sécurité
8. Transparence
9. Accès aux renseignements personnels
10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Les AG devraient être dotées de politiques et de procédures écrites visant à protéger les renseignements personnels des clients et des conseillers. Vu la possibilité d'erreur humaine, il est important que ces politiques et procédures traitent des infractions.

Les conseillers devraient être dotés de politiques et de procédures semblables à celles des AG. Dans bien des cas, ils les adapteront à l'ampleur et à la nature de leurs activités.

Pratiques de l'industrie

Sur le plan le plus élémentaire, un certain nombre d'aspects du lieu de travail indiquent l'importance accordée au respect de la vie privée. L'absence de l'une ou l'autre des mesures suivantes peut constituer un signe de risque accru :

- politique en matière de rangement du bureau;
- serrures sur les classeurs;
- insonorisation, ou utilisation de barrières au son afin de protéger la confidentialité des communications orales.

Sur un plan plus technique, un certain nombre de pratiques fournissent un niveau minimal de protection, comme l'utilisation de mots de passe et du chiffrement pour protéger adéquatement les renseignements conservés ou communiqués, et la destruction efficace de ceux qui ne sont plus nécessaires. L'absence de l'une ou l'autre de ces pratiques peut constituer un signe de risque accru.

L'utilisation accrue de l'infonuagique pour l'optimisation des ressources informatiques pose un nouveau type de risque. Les AG qui concluent des ententes de services informatiques avec des tiers devraient s'assurer le contrôle effectif de la transmission et du stockage des renseignements, de sorte qu'ils soient constamment protégés par des mesures adéquates.

LRPCFAT

Aperçu

En vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (LRPCFAT), les assureurs, les courtiers et les conseillers, entre autres entités déclarantes, sont tenus de signaler certaines opérations douteuses au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Par conséquent, les AG devraient disposer d'un programme de conformité qui respecte en tout point les exigences prévues par la LRPCFAT et les règlements y afférents.

Les lignes directrices et les règlements du CANAFE renferment les exigences en cause et expliquent comment elles s'appliquent à l'industrie de l'assurance vie.

Grosso modo, les AG devraient :

- avoir un responsable de la conformité à la LRPCFAT;
- posséder des politiques et des procédures écrites en matière de conformité;
- disposer d'une évaluation des risques documentée et de mesures d'atténuation des risques élevés;
- examiner périodiquement (au moins tous les deux ans) l'efficacité des politiques et des procédures; et
- être dotées d'un programme de formation pour les employés.

Les conseillers devraient être dotés de politiques et de procédures semblables à celles des AG.

Pratiques de l'industrie

Les politiques et procédures nécessaires devraient, entre autres, porter sur :

- les rôles et les responsabilités concernant le repérage des opérations devant être signalées;
- la tenue des dossiers;
- la vérification de l'identité;
- les exceptions;
- la rédaction et la présentation des déclarations.

L'évaluation des risques devrait, entre autres, tenir compte des aspects suivants :

- les produits et services;
- la localisation géographique des bureaux et de la clientèle;
- les relations d'affaires, avec les clients notamment.

Un programme de formation devrait fournir des renseignements de base sur le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes, ainsi que des renseignements précis sur la législation et le régime de conformité de l'AG.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE POUR LA SÉLECTION DES CONSEILLERS À l'usage des agences générales dans le cadre de la sélection des conseillers

Le *Questionnaire pour la sélection des conseillers* se trouve sur le site Web de l'ACCAP à cette adresse :

[https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/resources/Guidelines/\\$file/mga+asq+Nov+2015+fillable.pdf](https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/resources/Guidelines/$file/mga+asq+Nov+2015+fillable.pdf)

ANNEXE 2

Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers

Le document de l'ACCAP, *Demande de confirmation aux fins de la sélection des conseillers*, se trouve sur le site Web de l'Association à l'adresse :

[https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_lnd_webstation.nsf/page/633931ADEF57F40C85257D4D006FAFD8/\\$file/MGA%20SCR%20Fillable%20FR%20\(ID%20204466\).pdf](https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_lnd_webstation.nsf/page/633931ADEF57F40C85257D4D006FAFD8/$file/MGA%20SCR%20Fillable%20FR%20(ID%20204466).pdf)