

Communication de renseignements concernant les conseillers

Messages importants pour les conseillers de la part de l'ACCAP et des associations représentant les intermédiaires

Pourquoi vous demande-t-on de communiquer des renseignements plus exhaustifs ?

La mise en place d'une uniformisation est fondée sur plusieurs raisons. Tout d'abord, une communication de renseignements plus exhaustive et uniforme renforce la bonne volonté et le professionnalisme que vous avez établis. Deuxièmement, la communication de renseignements volontaire par tous les représentants du secteur permet d'établir des normes uniformes à travers le pays. Troisièmement, de telles initiatives démontrent aux organismes de réglementation qu'une réglementation obligatoire est inutile.

Les règlements et les codes de pratique en vigueur dans une ou plusieurs juridictions exigent déjà la divulgation de la plupart des renseignements concernés par la nouvelle initiative sur la communication de renseignements. Ainsi, le présent protocole vise simplement à harmoniser les normes à travers le pays.

Historique des exigences en matière de divulgation de renseignements

Le secteur de l'assurance vie et maladie du Canada reconnaît l'importance de gagner la confiance des consommateurs. Pour cette raison, et après que les accusations portées par le procureur général de l'État de New York aient fait les manchettes des journaux canadiens l'automne dernier et que les organismes de réglementation aient ouvert des enquêtes sur les liens entre les compagnies d'assurance et leurs conseillers, l'ACCAP s'est chargée de renforcer et d'améliorer les mesures déjà en vigueur afin d'assurer que les consommateurs obtiennent les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en ce qui les concerne, eux et leur famille.

Au mois de mars 2005, l'ACCAP, en collaboration avec Advocis, la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA) et l'Independent Financial Brokers of Canada (IFB), ont publié le document de référence intitulé *Communication de renseignements concernant les conseillers*. Ce document a pour objectif d'aider les conseillers à comprendre les renseignements qu'ils doivent divulguer et le genre de divulgation convenant le mieux à leur situation particulière.

La solution de réglementation de rechange

Au mois de juin 2005, les organismes de réglementation d'assurance canadiens, c.-à-d. le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et le Canadian Insurance Services Regulators Organizations (CISRO) ont publié un document de consultation sollicitant des commentaires sur certaines propositions destinées à traiter les perceptions potentielles de conflits d'intérêts. L'une des propositions consiste à réglementer jusqu'à quinze éléments liés aux relations et à la rémunération.

Les organismes du secteur des assurances croient qu'il est préférable d'établir eux-mêmes des normes qui seraient appliquées uniformément à l'échelle du pays que de laisser à chaque province la tâche d'établir ses propres normes. Ils sont également convaincus que la nouvelle initiative de communication de renseignements répond aux objectifs établis par les organismes de réglementation. Pour cette raison, et en réponse au document de consultation, ils ont vivement recommandé aux organismes de réglementation de leur permettre de mettre en œuvre cette initiative afin qu'elle soit évaluée adéquatement.

Exemple d'avis de divulgation du représentant indépendant

Se reporter à l'exemple d'avis de divulgation ci-joint, préparé par le comité de l'ACCAP. À noter que les représentants de la Colombie-Britannique et de l'Ontario devront adapter la liste des compagnies afin d'indiquer le nom de toutes les compagnies qu'ils représentent.

Pour ce qui est des clauses concernant la nature des relations avec les sociétés représentées et les conflits d'intérêts, les représentants peuvent ne rien mentionner *s'ils n'ont rien à divulguer*.

Conséquences du défaut de communiquer les renseignements

Poursuites

Certains organismes de réglementation provinciaux exigent déjà la divulgation de plusieurs, sinon de tous les éléments contenus dans le nouvel avis de divulgation. Si un client intente des poursuites contre vous, le tribunal reconnaîtra sans doute votre défaut de vous conformer aux plus hautes normes, même si celles-ci ne sont pas prescrites par la loi dans votre province.

Assurance responsabilité professionnelle (erreur et omission)

Plusieurs polices d'assurance responsabilité professionnelle (erreur et omission) comportent des exclusions sur la non divulgation des commissions et des honoraires. Si un client porte plainte contre vous et que vous croyez être protégé par votre police d'assurance responsabilité professionnelle, vous pourriez vous retrouver sans protection si vous n'avez pas divulgué votre rémunération aussi précisément qu'il est décrit dans le document de référence.

Comportement inacceptable

Le défaut de divulguer les renseignements exigés constitue un comportement inacceptable et une violation des codes de déontologie établis par les compagnies d'assurance et les associations dont sont membres les conseillers. Afin que les compagnies se conforment à leur devoir de diligence, elles peuvent inclure les éléments compris dans la communication de renseignements concernant les conseillers dans leurs programmes de surveillance du respect de la conformité.

Pour de plus amples renseignements et pour obtenir un exemplaire du document de référence de l'ACCAP sur la Communication de renseignements concernant les conseillers, se reporter à la section Soutien au représentant de notre site Internet à l'adresse suivante : www.aigvie.ca.

EXEMPLE D'AVIS DE DIVULGATION DU REPRÉSENTANT INDÉPENDANT

Les compagnies que je représente

Représentants indépendants de toutes les provinces sauf de la Colombie-Britannique et de l'Ontario : « Je représente plusieurs assureurs, mais je fais souscrire la majorité des contrats auprès des sociétés suivantes : »

Représentants indépendants de la Colombie-Britannique et de l'Ontario : « Je représente les compagnies suivantes : »

Assurance vie individuelle	Assurance invalidité
Compagnie d'assurance vie Aaa	Compagnie d'assurance vie Bbb
Compagnie d'assurance vie Bbb	Compagnie d'assurance vie Fff
Compagnie d'assurance vie Ccc	
Assurance collective	Fonds communs de placement
Compagnie d'assurance vie Bbb	Compagnie Ggg
Compagnie d'assurance vie Eee	

Relations avec les sociétés que je représente

(Option de ne rien mentionner s'il n'y a rien à divulguer)

Aucun assureur ne détient d'intérêt dans mes affaires et je ne détiens aucun intérêt dans la propriété d'aucun assureur.

Rémunération

Si vous choisissez de souscrire un produit par mon intermédiaire, je serai rémunéré par la société qui offre le produit.

Je pourrais toucher des commissions de renouvellement (ou de service) si vous maintenez cette police en vigueur.

Je pourrais aussi avoir droit à une rémunération supplémentaire, comme des bonis ou des avantages non pécuniaires, tels des voyages à titre incitatif, se fondant sur divers facteurs comme le volume de propositions que je place ou qui sont maintenues en vigueur auprès d'une société donnée au cours d'une période déterminée.

Conflits d'intérêts

(Option de ne rien mentionner s'il n'y a rien à divulguer)

Je prends tout conflit d'intérêt potentiel au sérieux. Je vous aviserai si je prends connaissance de tout conflit d'intérêt relativement aux recommandations que je vous fais. Ma recommandation globale tiendra compte de mon analyse de vos besoins en matière de sécurité financière et se fondera sur celle-ci.

Renseignements supplémentaires

Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires sur mes qualifications ou sur la nature de mes relations d'affaires, je me ferai un plaisir de satisfaire à votre demande.

Attestation

Je soussigné, <nom du client>, déclare avoir été informé et comprendre les conséquences en matière de conflits d'intérêt existants ou éventuels touchant mon conseiller <nom du conseiller> et concernant les transactions recommandées.