

Commission des services financiers de l'Ontario

Recherche

[Recherche avancée](#)

[Accueil](#) | [Plan du site](#) | [Formules](#) | [Services en ligne](#) | [English](#) | [Contactez](#)



Services offerts dans différents secteurs de services financiers

[Assurance](#) [Retraites](#) [Audiences/Décisions](#) [Permis/Enregistrement](#) [Qui nous réglementons](#) [À propos de la CSFO](#) [Publications](#)

[Page d'accueil](#) > [Publications](#) > [Bulletins](#) > [Assurance-Vie](#) : Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques

Taille du texte :

irrégulières des agents d'assurance-vie et autres renseignements sur l'assurance-vie.

Assurance multirisques - Bulletins - Auto

Bulletins sur les régimes de retraite

Bulletins de contrôle et de mise en application

Bulletins sur les changements à la délivrance de permis

Bulletins par secteur

Bulletin

No. L&H-01/98

Vie et Santé

Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et autres renseignements sur l'assurance-vie.

À l'attention des compagnies d'assurance autorisées

à faire souscrire de l'assurance de personnes en Ontario

NOTE: Les bulletins affichés sur ce site Web vous sont offerts comme références historiques seulement. Les informations qu'ils renferment sont exactes à la date de publication, mais sont sujettes à changement et peuvent avoir été remplacées par un bulletin ultérieur. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier ces informations avant de prendre toute décision.

Les bulletins affichés peuvent contenir des formules périmées. Pour la version actuelle des formules de la CSFO, veuillez consulter la [section formules](#) de ce site Web.

La Commission des assurances de l'Ontario (CAO) est ravie de l'initiative prise par les assureurs-vie pour élaborer des lignes directrices sur l'obligation de signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et sur la sélection des agents, et qui ont adopté à cette fin un protocole de l'industrie.

Le protocole de l'industrie présente les pratiques optimales déterminées par l'industrie pour s'acquitter de son « devoir de diligence ». Le protocole a été élaboré par un comité d'assureurs, organisé par l'Association canadienne des compagnies d'assurances des personnes (ACCAP) à la demande de la CAO et en consultation avec cette dernière. Nous prévoyons que ce document dynamique évoluera avec le temps.

Vous trouverez ci-joint une version commentée du protocole de l'industrie, intitulée Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie.

Ce document fait état à la fois de l'obligation de signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et de l'immunité accordée aux personnes qui font de telles allégations de bonne foi. Les dispositions concernant cette immunité se trouvent aux articles 116 et 446 de la *Loi sur les assurances* (la Loi).

La CAO prévoit que le protocole de l'industrie augmentera l'efficacité et l'efficacé de l'application de la Loi en fournissant des règles claires et précises pour signaler des activités répréhensibles. Par le passé, de nombreux rapports étaient présentés qui ne portaient pas sur des infractions à la Loi que l'on pouvait prouver, et par conséquent, les ressources de la CAO étaient utilisées pour faire enquête. Le protocole de l'industrie établit une distinction entre des soupçons et des preuves en obligeant l'assureur à mener une enquête **avant** de faire un tel rapport.

Depuis le 1er janvier 1998, les membres de l'ACCAP ont adopté le protocole de l'industrie et un formulaire pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie. Nous avons reproduit le formulaire intitulé « Rapport sur un(e) agent(e) d'assurance-vie », portant le logo de la CAO (vous en trouverez un exemplaire ci-joint) et nous l'avons joint au protocole de l'industrie sur le site web de la CAO, à l'intention des autres assureurs-vie.

Pour y avoir accès, en français ou en anglais, utilisez l'adresse <<http://www.ontarioinsurance.com>>, allez à la mention « Publications », cliquez sur

« Bulletins », et choisissez alors le Bulletin intitulé « Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et autres renseignements sur l'assurance-vie ».

Après une période de mise en oeuvre graduelle **se terminant le 31 janvier 1998**, les assureurs devraient utiliser ce formulaire pour déposer toute plainte à l'égard des pratiques irrégulières des agents. La CAO encourage les assureurs à adopter le protocole de l'industrie et le formulaire avant cette date si c'est possible.

Nouveau formulaire d'avis d'annulation du parrainage des agents

Vous trouverez ci-joint le formulaire « Avis d'annulation du parrainage d'une(e) agent(e) (code CAO-AA3) dont les assureurs doivent se servir pour aviser le surintendant des assurances (le surintendant) de l'annulation du parrainage d'une agente ou d'un agent d'assurance. Les règlements de l'Ontario stipulent que ce formulaire doit être envoyé au surintendant dans les 30 jours suivant la date de l'annulation du parrainage d'une agente ou d'un agent

de niveau I.

Ce nouveau formulaire remplace le formulaire précédent parce qu'avec l'introduction du protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance, l'ancien formulaire est devenu redondant. En effet, l'ancien formulaire actuel est utilisé depuis longtemps pour informer le surintendant de l'annulation de la relation d'agence et de la cause de cette annulation. Le nouveau formulaire est plus court et plus facile à remplir puisqu'il ne fait pas état de la raison de l'annulation.

Veuillez noter que le nouveau formulaire ne s'applique pas aux agents de niveau II, car ces derniers ne sont pas parrainés par un assureur-vie.

Il faut commencer **dès maintenant** à utiliser le nouveau formulaire. Nous ne refuserons pas les anciens formulaires, mais il n'y a pas de raisons pour continuer à les utiliser. Si vous devez signaler des pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie, nous exigerons que le formulaire conçu à cette fin soit utilisé, comme nous l'avons mentionné plus haut.

Vous pouvez vous procurer le nouveau formulaire par téléchargement à partir du site web de la CAO, à l'adresse <http://www.ontarioinsurance.com> : allez d'abord à la page « Publications », cliquez sur « Bulletins », et choisissez alors le Bulletin intitulé « Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et autres renseignements sur l'assurance-vie », lequel contient le formulaire en question; ou demandez, par télécopieur, le formulaire sur disquette (en WordPerfect 6.1) :

Agent d'administration

Section des affaires publiques, CAO

Télécopieur : (416) 590-7070

Rappels

Nous profitons de l'occasion pour vous rappeler certains faits relatifs à la manière de s'acquitter de ses responsabilités en conformité avec la Loi et ses règlements d'application, et pour fournir d'autres renseignements qui favoriseront une meilleure communication entre les assureurs, leurs agents et la CAO.

1. Remplacement de contrats d'assurance-vie, y compris le contrat même de l'assureur

On rappelle aux assureurs qu'il faut remplir un formulaire de divulgation lorsqu'un contrat d'assurance-vie est remplacé. L'article 1 du Règlement de l'Ontario 674, RRO 1990, tel que modifié par le Règlement de l'Ontario 761/94 énonce, entre autres, que le remplacement d'un contrat d'assurance consiste en une opération par laquelle une personne souscrit une assurance-vie achetée, en un seul contrat ou en plusieurs contrats reliés, à **un assureur** et par laquelle un ou plusieurs contrats d'assurance sont

a) annulés, frappés de déchéance ou rachetés,

b) changés en assurances libérées, ou continués sous forme d'assurances prolongées ou en vertu d'une avance d'office de la prime;

c) changés de n'importe quelle manière qui pourrait entraîner une réduction des indemnités;

d) changés de façon à libérer un montant équivalant à la valeur de rachat dépassant 50 pour 100 de la valeur de rachat selon les tables en vertu du contrat d'assurance; ou

e) assujettis à l'emprunt de la valeur d'emprunt de toute police, que ce soit en un seul emprunt ou en une série d'emprunts échelonnés, et en vertu duquel un montant dépassant 50 pour 100 de la valeur de rachat selon les tables est emprunté sur un ou plusieurs contrats d'assurance.

On entend par assureur, comme on l'a déjà indiqué, tout assureur qui remplace un contrat, **même si le contrat qui est remplacé est un contrat passé par l'assureur qui effectue le remplacement.**

Le remplacement ne comprend pas les opérations par lesquelles un droit de conversion prévu au contrat a été exercé, ou par lesquelles le contrat est remplacé par une rente viagère ou par une assurance collective.

Le règlement définit les devoirs des agents d'assurance-vie ainsi que les devoirs de l'assureur lorsqu'on envisage un remplacement. Tout le règlement est important, mais la CAO voudrait attirer votre attention sur les points suivants :

- Les agents doivent remplir un formulaire de divulgation et le remettre à la personne qui demande l'assurance **avant** d'accepter la demande d'assurance.
- Les agents doivent faire parvenir le formulaire de divulgation dûment rempli à l'assureur qui a passé le contrat qu'on entend remplacer, dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception de la demande d'assurance.

- L'assureur, sur réception de la demande qui fait état du remplacement envisagé, doit s'assurer qu'il a reçu un formulaire de divulgation **dûment rempli** avec la demande.
- L'assureur doit fournir les renseignements nécessaires à d'autres assureurs ou agents pour leur permettre de remplir le formulaire de divulgation **dès qu'il le peut**.
- La personne qui a demandé le remplacement de son contrat d'assurance-vie peut retirer sa demande dans les 20 jours suivant réception du formulaire de divulgation et a droit à un remboursement. Les assureurs et les agents doivent respecter les règlements pertinents décrivant les modalités et les exceptions concernant ces remboursements.

2. Procédure pour traiter les demandes de permis retournées

La CAO délivre normalement les permis d'agent au bout de cinq jours ouvrables suivant réception de la demande de permis.

Les demandes qui ont dû être retournées à leur expéditeur parce qu'elles n'étaient pas complètes ou pour toute autre raison (par exemple, le chèque pour les droits de permis n'était pas joint) doivent être soumises à nouveau. Dans ce cas, la CAO ne délivrera pas le permis avant cinq jours ouvrables. En d'autres mots, on n'accordera pas la priorité aux demandes qui sont soumises une deuxième fois et on les traitera comme toutes les autres demandes, par ordre d'arrivée, dans le cycle normal de traitement de cinq jours.

Pour éviter tout retard et recevoir leur permis en temps voulu, les agents d'assurance doivent veiller à bien remplir leur formulaire de demande et à satisfaire à toutes les autres exigences.

3. Le temps presse pour les agents de niveau I qui doivent passer au niveau II

Tous les agents d'assurance-vie doivent passer au niveau II pour conserver leur permis. Pour bien des agents, l'échéance pour satisfaire à cette exigence prescrite approche à grand pas.

À compter du 1er avril 1998, un premier groupe d'agents détenant actuellement un permis de niveau I doivent obtenir les compétences pour passer au niveau II avant la date d'expiration des permis actuels, à la condition qu'ils soient titulaires du permis depuis quatre ans ou plus avant la date d'expiration.

La Loi ne prévoit aucune possibilité d'accorder une dispense à l'égard de cette exigence ou une

prolongation de la période impartie pour permettre aux agents de passer au niveau II. De telles mesures ne feraient que nuire à l'efficacité du système.

Pour informer de cette nouvelle mesure les agents d'assurance-vie qui détiennent actuellement un permis, la CAO a fait parvenir, au cours des dernières années, des avis personnels et généraux aux agents d'assurance-vie et aux assureurs pour expliquer cette exigence. De plus, la feuille détachable jointe au permis des agents affichait un rappel de cette exigence.

Pour obtenir des renseignements sur la façon de se qualifier pour le niveau II, il suffit de composer le (416) 250-9209 dans la région de Toronto, ou le 1 800 263-0541, à l'extérieur de Toronto, pour communiquer avec le service automatisé de renseignements de la CAO. Les agents peuvent également visiter le site web de la CAO afin d'y consulter un bulletin précédent, le Bulletin LH-2/97 de la CAO, daté du 4 juin 1997, pour obtenir des précisions sur les exigences relatives au niveau II.

4. La liste des agents d'assurance-vie et d'assurance I.A.R.D. sur le site web de la CAO

La CAO a affiché sur son site web la liste des agents titulaires d'un permis. Cette liste électronique a été dressée dans le but d'aider les agents d'assurance-vie, les assureurs-vie et le public à confirmer les renseignements sur les permis des agents. Les renseignements comprennent le numéro de permis de l'agente ou agent, le type de permis détenu, et l'état du permis. La liste est mise à jour quotidiennement.

Le surintendant des assurances par intérim,

Grant S. Swanson

Le 23 janvier 1998

Pièces jointes :

- [Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie, comprenant le formulaire intitulé Rapport sur un\(e\) agent\(e\) d'assurance-vie](#) (PDF, anglais seulement)
- [le formulaire Avis d'annulation du parrainage d'un\(e\) agent\(e\)](#) (PDF, anglais seulement)



To view PDF files, you will require Adobe Acrobat® Reader version 7.0. You can download this free software from [Adobe's Web site](#).

Page: 559 Trouver la page:



Version à imprimer



Marquer la page d'un signet



Envoyer cette page

[Avis importants](#) | [Confidentialité](#)

[Accueil](#) | [Ministère des Finances](#) | [Plan du site](#) | [Commentaires](#) | [English](#) | [Contactez](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge

Toronto, ON M2N 6L9

1 800 668-0128

416 250-7250



Dernière mise à jour :
3/16/2006 4:55:24 PM

Reporting Form Regarding Life Agents

Life Agent's Name		Life Insurer Reporting																					
Life Insurance Agent's Licence Number	Province	Date																					
Evidence which suggest: <table border="0"> <tr> <td>☐ Churning</td> <td>☐ Lack of Competence</td> <td>☐ Privacy Violation</td> </tr> <tr> <td>☐ Coercion</td> <td>☐ Licensing Violation</td> <td>☐ Premium Rebating</td> </tr> <tr> <td>☐ Conflict of Interest</td> <td>☐ Misappropriation of Client Funds</td> <td>☐ Replacements</td> </tr> <tr> <td>☐ Forgery</td> <td>☐ Misrepresentation/Disclosure</td> <td>☐ Tied Selling</td> </tr> <tr> <td>☐ Fraud</td> <td>☐ Misrepresentation to Company</td> <td>☐ Twisting</td> </tr> <tr> <td>☐ Holding out Violation</td> <td>☐ Money Laundering</td> <td>☐ Untrustworthiness</td> </tr> <tr> <td>☐ Inducements</td> <td>☐ Poor Product - Client Suitability</td> <td>☐ Other _____</td> </tr> </table>			☐ Churning	☐ Lack of Competence	☐ Privacy Violation	☐ Coercion	☐ Licensing Violation	☐ Premium Rebating	☐ Conflict of Interest	☐ Misappropriation of Client Funds	☐ Replacements	☐ Forgery	☐ Misrepresentation/Disclosure	☐ Tied Selling	☐ Fraud	☐ Misrepresentation to Company	☐ Twisting	☐ Holding out Violation	☐ Money Laundering	☐ Untrustworthiness	☐ Inducements	☐ Poor Product - Client Suitability	☐ Other _____
☐ Churning	☐ Lack of Competence	☐ Privacy Violation																					
☐ Coercion	☐ Licensing Violation	☐ Premium Rebating																					
☐ Conflict of Interest	☐ Misappropriation of Client Funds	☐ Replacements																					
☐ Forgery	☐ Misrepresentation/Disclosure	☐ Tied Selling																					
☐ Fraud	☐ Misrepresentation to Company	☐ Twisting																					
☐ Holding out Violation	☐ Money Laundering	☐ Untrustworthiness																					
☐ Inducements	☐ Poor Product - Client Suitability	☐ Other _____																					
Company has investigated:	☐ Yes																						
	☐ No																						
Life agent's contract has been terminated:	☐ Yes																						
	☐ No																						
Contact person of Life Insurer:	Phone: ()																						
For use by Ontario Insurance Commission:																							
<i>This report is submitted pursuant to the immunity provisions set out in applicable insurance regulation.</i>																							

Notice of Termination of Agent Sponsorship

To be used when notifying the Superintendent of Insurance of the termination of an insurance agent's sponsorship

Name of Agent	Effective date of termination
Licence Number	
Type of licence to be terminated (check only box per notice): ☐ Life Level I (including accident and sickness) ☐ Accident and Sickness ☐ General	
Name of insurer terminating sponsorship	
Date	
Signatory Official	

Life Level II Agents: Level II agents are not sponsored. Please do not submit a termination when a Level II agent's contract has been cancelled.

Termination Date: The Superintendent must be notified within 30 days of termination of sponsorship. Insurance Act, Section 393(7).

Notice to Agent: Please provide a copy of this Notice form to any agent whose sponsorship is being terminated.