

À l'attention de tous les agents autorisés à exercer des activités en tant qu'agents d'assurance-vie en Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) publie le présent bulletin en vue de rappeler aux agents d'assurance-vie leurs responsabilités lorsqu'ils recommandent à leurs clients des produits d'assurance-vie ainsi que des stratégies de placement connexes.

Cerner les risques

Il incombe aux agents d'assurance-vie de déterminer la tolérance aux risques de leurs clients et de formuler des recommandations en conséquence. De plus, les agents doivent expliquer à leurs clients les raisons justifiant une recommandation particulière.

L'emprunt de fonds pour acheter des produits d'assurance-vie peut accroître le risque d'investissement et s'accompagner de coûts et d'obligations supplémentaires, et les agents doivent en informer leurs clients. Les agents doivent expliquer à leurs clients que :

- l'emprunt de fonds pour acheter des produits d'assurance-vie est plus risqué que l'achat de ceux-ci au comptant;
- ils seront tenus de rembourser leur prêt en entier;
- ils seront tenus de payer tout l'intérêt accumulé;
- la valeur de tout placement connexe risque de diminuer au fil du temps;
- l'effet de levier amplifie à la fois les gains et les pertes;
- les taux d'intérêt et la valeur du placement fluctuent, et le rendement n'est pas garanti.

Assurer la pertinence

Les agents d'assurance-vie ont le devoir de veiller à la pertinence des produits d'assurance-vie qu'ils recommandent à leurs clients. Ils doivent déterminer la pertinence recherchée au cas par cas et considérer la tolérance au risque, les besoins en matière d'assurance, la position financière et d'autres éléments propres à la situation du client. Ils doivent tenir compte des besoins cernés dans leurs recommandations et expliquer aux clients les raisons justifiant une recommandation particulière.

Avant de recommander à un client d'emprunter pour investir dans un produit d'assurance-vie, les agents doivent analyser certains facteurs, entre autres la tolérance au risque, les connaissances à l'égard des placements, le revenu, l'étape de vie, l'encaisse et la capacité de soutenir une perte de ce client.

Par ailleurs, les agents ne doivent jamais oublier que l'effet de levier – ou la stratégie consistant à emprunter des fonds pour acheter des produits d'assurance-vie – ne convient habituellement qu'aux clients ayant une tolérance élevée au risque et un revenu disponible suffisant.

Plaintes auprès de la CSFO

Les agents d'assurance-vie doivent être conscients que, dans l'éventualité d'une plainte auprès de la CSFO pour un emprunt visant l'achat d'un produit d'assurance-vie, ils devront prouver à la CSFO que :

- la pertinence du produit relativement aux besoins en assurance du client était claire;
- le client a été bien informé au sujet du produit ainsi que des répercussions ou risques sur le plan financier;
- la quête des faits et l'évaluation des besoins qui s'imposaient ont été faites, et la recommandation était justifiée;
- les incidences favorables et défavorables d'un prêt ont été abordées avec le client;
- le client a attesté par écrit qu'il connaissait les risques liés à sa décision d'achat, plus particulièrement pour une transaction différente de celle recommandée par l'agent.

La CSFO ne considérera pas la simple signature du client sur un document comme une preuve suffisante de la transmission de renseignements adéquats quant au produit et aux risques.

La CSFO s'attend à ce que les agents s'assurent que leurs recommandations, leurs analyses et leurs déclarations soient consignées par écrit et à ce qu'ils obtiennent des confirmations écrites s'il y a lieu.

Par conséquent, il est essentiel que les agents conservent les documents appropriés, y compris :

- les documents d'information;
- les lettres de mission;
- les évaluations des besoins;
- les exemples de polices;

- les documents et brochures de commercialisation approuvés par l'assureur;
- le compte rendu des discussions avec le client.