



**Ligne directrice LD13**  
**STRUCTURES DE RÉMUNÉRATION – GESTION DES CONFLITS**  
**D'INTÉRÊTS**

*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 en décembre 2007; entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009**

---

## **Ligne directrice LD13**

# **STRUCTURES DE RÉMUNÉRATION – GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS**

---

### **1. INTRODUCTION**

La présente ligne directrice s'inscrit comme un complément et un appui aux principes énoncés par les autorités de contrôle de l'assurance, au Canada et à l'international. En 2006, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a adopté des principes axés sur les résultats que doit produire la gestion des conflits d'intérêts. Pour sa part, l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) a émis en 2011 des principes de base en assurance voulant, entre autres, que les assureurs établissent des politiques et des procédures en matière de traitement équitable des clients. Ce traitement repose notamment sur des stratégies de rémunération et de récompense donnant des résultats équitables pour les clients.

Un solide mécanisme de rémunération est nécessaire si l'on veut attirer et retenir des professionnels qualifiés qui offriront et placeront des produits d'assurances de personnes répondant aux besoins des consommateurs et qui s'occuperont du service après-vente. En outre, tout mécanisme de rémunération bien conçu doit prendre en compte le risque de conflit d'intérêts que présente la rémunération liée aux ventes.

### **2. OBJECTIF**

La présente ligne directrice contribue à l'objectif de gestion des conflits d'intérêts pouvant découler de la rémunération liée aux ventes. « Rémunération liée aux ventes » s'entend de la rémunération, pécuniaire ou non, versée directement ou indirectement par un assureur relativement au placement de contrats d'assurances et/ou au service après-vente.

### **3. PORTÉE**

La présente ligne directrice s'applique à la rémunération liée aux ventes en ce qui concerne tous les produits d'assurances vie et maladie individuels conçus et/ou distribués par les sociétés membres.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité.

### **4. GESTION DE LA RÉMUNÉRATION LIÉE AUX VENTES - CONSIDÉRATIONS**

Les pratiques des assureurs devraient prendre en considération le fait qu'une rémunération liée aux ventes peut influencer sur les produits qui seront proposés aux consommateurs par les conseillers. Il faut à cette fin se concentrer sur les pratiques internes des sociétés entourant l'élaboration des structures de rémunération liée aux ventes.

La gestion de la rémunération liée aux ventes doit contribuer aux résultats suivants :

- a) une conception des produits tenant compte de l'effet des structures de rémunération sur les pratiques commerciales des conseillers, en ce qui concerne les intérêts de leurs clients;
- b) une surveillance visant à maintenir des pratiques de vente qui ne sont pas indûment influencées par la rémunération liée aux ventes;
- c) un protocole écrit faisant en sorte que les cadres supérieurs responsables donnent suite, en temps voulu, aux points repérés.

La conception et la mise en application d'un protocole approprié pour l'atteinte des résultats susmentionnés varieront d'un assureur à l'autre, en fonction des modèles opérationnels et des canaux de distribution. Les pratiques de rémunération diffèrent selon le canal de distribution et le rôle du conseiller auprès de l'assureur. Dans chaque cas, il faudrait examiner l'effet que peut avoir la rémunération pour ce qui est de la pertinence du produit proposé au consommateur.