



Ligne directrice LD6 EXPOSÉS EN ASSURANCE

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 doivent s'y conformer, compte tenu de leur structure, de leurs produits et de leurs processus opérationnels, canaux de distribution compris. Elles sont priées de l'incorporer à leur programme de conformité.

Ligne directrice LD6 EXPOSÉS EN ASSURANCE

1. INTRODUCTION

La présente ligne directrice reflète les principes énoncés dans le Code de déontologie des sociétés membres de l'ACCAP, qui consistent notamment à :

« s'assurer que les indications portant sur les prix, les valeurs et les prestations soient claires et justes, et que les sommes qui ne sont pas garanties soient indiquées de façon appropriée »,

et à

« faire des annonces publicitaires claires et sans équivoque des produits et services, et éviter les pratiques qui pourraient induire en erreur ».

2. OBJECTIF

La présente ligne directrice énonce des pratiques en matière de préparation et de remise des exposés, au moment de la souscription et en cours de contrat. Plus spécifiquement, elle recommande qu'il soit clairement précisé dans les exposés si les valeurs ou les caractéristiques que prévoit la police sont garanties ou non garanties. En outre, si des valeurs ou des caractéristiques ne sont pas garanties, la ligne directrice recommande qu'il soit précisé de quelle façon et dans quelles circonstances les valeurs non garanties peuvent fluctuer et quel effet cela peut avoir sur la police.

3. DÉFINITIONS

Dans la présente ligne directrice,

« **effet important** » s'entend d'un changement dans la police dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il influe sur la décision du titulaire de police.

Ce changement peut être attribuable à des facteurs liés à la police (p. ex., une avance sur contrat ou une amélioration des participations) ou à d'autres facteurs (taux du marché, taux d'imposition, etc.);

« **exposé** » s'entend de toute communication faite à un consommateur comportant des chiffres ou des graphiques relatifs aux primes ou aux valeurs futures, ou encore à des caractéristiques qui en dépendent, propres à une police;

« **exposé supplémentaire** » s'entend des concepts de vente, rapports de stratégie ou démonstrations présentés au client et faisant appel à des valeurs extraites d'un exposé pour expliquer une application donnée de l'assurance. Peuvent être inclus des calculs supplémentaires, des comparaisons avec d'autres produits financiers et des démonstrations des conséquences fiscales;

« **garanti** » ne s'applique qu'à une valeur ou à une caractéristique qui ne peut être unilatéralement annulée ou modifiée par l'assureur et qui ne dépend pas de l'expérience future;

« **police** » s'entend d'une police ou d'un avenant d'assurance individuelle vie ou prévoyant des prestations du vivant de l'assuré, souscrit sur une ou plusieurs têtes;

« **prestations du vivant de l'assuré** » se rapporte à une police prévoyant une protection maladies graves, invalidité ou soins de longue durée, ou à un autre régime d'assurance maladie, y compris, sans s'y limiter, une assurance médicale et une assurance des soins dentaires;

« **scénario principal** » s'entend d'un scénario dans lequel les valeurs et les caractéristiques de la police sont fondées sur des hypothèses relatives à des facteurs influant sur lesdites valeurs et caractéristiques et qui, selon l'assureur, sont raisonnables. Ces facteurs incluent, sans s'y limiter, les taux d'intérêt.

4. PORTÉE

La présente ligne directrice s'applique aux exposés concernant les polices et les avenants, présentés au moment de la souscription ou préparés à l'égard de contrats en cours. Elle ne vise ni les contrats de rentes individuels ni les assurances collectives.

Si une police donnée prévoyant des prestations du vivant de l'assuré est conçue de telle façon que les pratiques relatives aux exposés en assurance vie lui sont applicables, ces dernières devraient être appliquées.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité. La présente ligne directrice n'a préséance sur ni ne remplace aucune autre ligne directrice de l'ACCAP.

5. OBJET DE L'EXPOSÉ

L'exposé a principalement pour but d'informer le consommateur du fonctionnement et de certaines caractéristiques de la police, ainsi que des répercussions possibles de conditions futures sur ces aspects.

En général, l'exposé ne vise pas à fournir des prévisions. Les cas où toutes les valeurs ou caractéristiques propres à la police sont garanties font exception.

Il est important que l'exposé décrive clairement le fonctionnement et les caractéristiques de la police et indique les hypothèses sur lesquelles il se fonde.

6. TERMINOLOGIE ET PRÉSENTATION

Les exposés visent à renseigner le consommateur sur les caractéristiques d'une police ou à faire le point sur celle-ci.

Toute la terminologie employée devrait être évaluée avec soin pour déterminer si un consommateur raisonnable peut la comprendre. Les termes qui pourraient être mal interprétés ou ne pas être compris par un consommateur raisonnable devraient être évités.

Une description à la portée des consommateurs devrait accompagner toute terminologie propre à un produit ou à une société qui ne révèle pas clairement la nature du produit (p. ex., PermaFlex vie au lieu d'assurance vie).

Lorsque la forme et le fond de l'exposé sont abrégés et que des caractéristiques importantes de la police sont omises (p. ex., dans une annonce publicitaire ou un relevé), le document en cause devrait clairement aviser le consommateur que la description est incomplète, et indiquer où des renseignements supplémentaires peuvent être obtenus. Par exemple, on peut conseiller à l'intéressé de consulter la police elle-même, et également l'informer du droit d'annulation de dix jours (ou plus) lorsque ce droit s'applique.

Il faudrait également prêter attention aux situations et à la terminologie pouvant être source de confusion comme, dans le premier cas, les effets à long terme (l'intérêt composé, p. ex.) et, dans le second, les termes communs à l'assurance et à d'autres produits financiers ayant toutefois des sens différents. Dans le cas d'un exposé relatif à une police en vigueur, il faudrait tenir compte du fait que le titulaire peut avoir oublié certains détails au sujet de la police ou que ses attentes peuvent avoir évolué depuis l'établissement de la police.

7. VALEURS OU CARACTÉRISTIQUES GARANTIES ET NON GARANTIES

L'exposé devrait préciser les valeurs ou caractéristiques propres à la police qui sont garanties et celles qui ne le sont pas, et indiquer comment les valeurs ou caractéristiques non garanties peuvent fluctuer.

Il faudrait éviter, dans la description des valeurs ou caractéristiques non garanties, d'employer toute terminologie ou tout mode de présentation pouvant amener un titulaire de police raisonnable à conclure que la valeur ou la caractéristique est garantie ou qu'elle constitue le « scénario le plus défavorable ».

8. NATURE DE L'EXPOSÉ

La nature de tout exposé devrait être clairement indiquée, de sorte que :

- i) lorsque tous les montants indiqués sont garantis en vertu de la police, l'exposé le précise;
- ii) lorsque toutes les valeurs ou caractéristiques indiquées, ou certaines d'entre elles, ne sont pas garanties, l'exposé précise clairement qu'il est fondé sur certaines hypothèses et est présenté uniquement aux fins d'information; il devrait également être indiqué bien en vue que les montants réels peuvent être inférieurs ou supérieurs à ceux indiqués.

Les pratiques ci-dessous s'appliquent selon les cas.

Valeurs ou caractéristiques non garanties

L'exposé devrait indiquer les facteurs dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils aient un effet important, direct ou indirect, sur les valeurs ou caractéristiques non garanties, et en rendre compte au moyen de scénarios.

Comme les conditions futures ne peuvent être prédites avec certitude, ces facteurs devraient être donnés à titre d'exemples, et ne pas être présentés comme constituant une liste exhaustive.

Si un facteur est susceptible d'influer sur une caractéristique en particulier de la police, il faut indiquer le lien qui existe entre le facteur et la caractéristique en cause (p. ex., lorsqu'un facteur donné risque d'influer sur le montant des primes et la durée de leur paiement).

Exposé relatif à une police en vigueur

L'exposé portant sur une police en vigueur devrait refléter l'état actuel de ladite police et reposer sur les données les plus actuelles possibles. Il faudrait prendre des mesures raisonnables pour faire en sorte que l'exposé tienne compte de tous les effets importants constatés depuis la souscription de la police. Les avances sur police consenties, s'il en est, doivent être indiquées.

Taux d'intérêt lié au rendement du marché

Le ou les taux d'intérêt du scénario principal devraient généralement refléter des hypothèses raisonnables quant au rendement à long terme du marché auquel se rattache le taux d'intérêt.

Les taux d'intérêt peuvent être indiqués sur une base nette (déduction faite des frais de gestion et de ceux liés au produit), ou sur une base brute (aucune déduction). La base retenue devrait être utilisée systématiquement tout au long de l'exposé et elle devrait être clairement précisée sur la même page que le scénario.

L'exposé devrait préciser tous les frais applicables qui influent sur le rendement et indiquer où trouver des renseignements supplémentaires.

L'exposé, ou une source dont il est fait mention dans l'exposé, devrait en outre préciser :

- si le taux utilisé est fondé sur le coût seulement ou sur le rendement total, s'il y a lieu;
- la nature et le montant de toute bonification applicable, y compris tout facteur pouvant entrer en jeu;
- tous les frais applicables qui influent sur le taux, y compris les frais de gestion sous-jacents, et si ces frais sont garantis ou non garantis;
- dans le cas de frais entièrement garantis ou comportant un plafond garanti, les frais actuels et le plafond s'il y a lieu;
- dans le cas de frais non garantis, les frais actuels et le fait que les frais pourraient être plus élevés à l'avenir;
- où le client peut obtenir des renseignements supplémentaires au sujet des taux de rendement et de volatilité passés.

En ce qui concerne les comptes de placement garanti, les comptes de placement à intérêt quotidien et les autres comptes de ce genre, l'exposé doit indiquer que le taux d'intérêt est établi par l'assureur. L'exposé doit indiquer s'il existe un taux minimum garanti et, dans l'affirmative, préciser ce taux ou indiquer s'il est calculé au moyen d'une formule.

9. SCÉNARIOS

En général, un exposé relatif à une police d'assurance vie peut différer d'un exposé sur une police prévoyant des prestations du vivant de l'assuré. Les pratiques énoncées ci-après se fondent sur cette distinction. Nonobstant ces catégories, lorsque les valeurs, les montants ou les caractéristiques propres à un produit sont semblables à ceux d'un produit d'une autre catégorie, les pratiques les plus appropriées s'appliquent.

Au moins deux scénarios devraient être fournis au consommateur pour bien lui faire comprendre jusqu'à quel point les résultats sont tributaires des fluctuations des facteurs clés.

Assurance vie

Lorsque des montants non garantis sont présentés, l'exposé devrait renfermer au moins deux scénarios de résultats pour le produit en question.

L'un de ces scénarios, le scénario principal, devrait provenir d'un éventail déterminé de scénarios que l'assureur juge raisonnable.

Le second scénario devrait être moins favorable que le scénario principal. Ce scénario, ainsi que tout autre scénario qui n'est pas compris dans l'éventail déterminé, doit être clairement identifié comme tel.

Des scénarios supplémentaires peuvent être présentés pour renseigner encore mieux le consommateur, pourvu que l'exposé qui en résulte soit clair et qu'il ne risque pas de créer de confusion.

Le fondement général de chaque scénario de même que les principales hypothèses qui le sous-tendent devraient être indiqués dans l'exposé.

Le fondement général de chaque scénario et les principales hypothèses qui le sous-tendent devraient être choisis dans le but de bien faire comprendre au consommateur jusqu'à quel point les résultats sont tributaires des fluctuations des facteurs clés (p. ex., les taux d'intérêt).

Les principales hypothèses retenues pour chaque scénario devraient être cohérentes. Par exemple, si les avances sur polices ou d'autres emprunts constituent un élément significatif de l'exposé, les hypothèses relatives aux taux d'intérêt applicables aux avances et celles concernant les taux de rendement des placements devraient être cohérentes.

L'éventail de scénarios devrait être revu au moins une fois par année. Si un changement est apporté à l'éventail qui avait été déterminé, le nouveau fondement devrait être mis en œuvre dans un délai raisonnable, à savoir 90 jours.

Prestations du vivant de l'assuré

Lorsque certaines caractéristiques de la police prévoyant des prestations du vivant de l'assuré peuvent, si l'assureur le décide, faire fluctuer les valeurs leur correspondant, l'exposé devrait décrire le degré de variabilité de chaque caractéristique et son effet sur les valeurs fournies dans l'exposé et peut renfermer un autre scénario montrant les valeurs résultantes.

Lorsque différents scénarios sont présentés, les pratiques énoncées à l'égard des exposés en assurance vie concernant le choix et l'indication du fondement général de chaque scénario et des principales hypothèses qui le sous-tendent sont applicables.

10. VALEUR TEMPORELLE DE L'ARGENT

Le regroupement ou la comparaison de montants applicables à des périodes différentes devrait tenir compte des intérêts.

11. DISPONIBILITÉ DES VALEURS DE RACHAT ET DES PARTICIPATIONS

Si des valeurs de rachat ou des participations au titre de la police figurent dans un exposé et que les valeurs de rachat sont nulles pendant les premières années, lesquelles ne sont pas indiquées, l'exposé devrait préciser la première année où la police comportera une valeur de rachat et si cette valeur est garantie. En outre, si les valeurs de rachat devenaient nulles à un point dans le temps, l'exposé devrait le préciser et indiquer clairement la date en cause.

Tous les frais de rachat devraient être indiqués ou les valeurs nettes illustrées.

L'exposé devrait également faire état d'autres facteurs pertinents, telles la période de déchéance ou la date à laquelle le critère d'exonération ne serait plus, ou pourrait ne plus être, satisfait.

Lorsque l'exposé présenté au moment de la souscription tient compte d'une avance sur police, il importe de s'assurer que le client comprenne la viabilité d'une telle application et les effets de celle-ci sur les valeurs de la police.

12. REMBOURSEMENT DES PRIMES

Si une caractéristique de remboursement des primes est présentée dans l'exposé, devraient également être précisés dans ce dernier toute condition applicable à cette garantie, à quel moment la garantie entre en jeu, à quel moment le remboursement devient disponible, sa valeur à la fin de chaque année ou de toute autre période précisée, et tout plafond applicable à la valeur du remboursement.

13. PAGINATION

Pour éviter qu'un document incomplet soit utilisé et s'assurer que le consommateur reçoive tous les renseignements pertinents, chaque page d'un exposé (sur support papier ou informatique) devrait être numérotée et le nombre total de pages du document précisé (p. ex., « page x de y »).

Si, pour être complet, l'exposé doit être accompagné d'un document quelconque (un sommaire des renseignements, p. ex.), ce document devrait être clairement mentionné dans l'exposé et celui-ci devrait préciser qu'il est incomplet sans ledit document.

14. AUTRES CARACTÉRISTIQUES

Au besoin, il devrait être fait mention d'autres caractéristiques qui sont pertinentes pour le produit ou l'exposé en question (p. ex., considérations d'ordre fiscal, avances sur police) et de l'importance de ces caractéristiques.

Dans un exposé où entrent des considérations d'ordre fiscal précises, il devrait être énoncé que :

- l'exposé est fondé sur une interprétation de la loi fiscale en vigueur;
- l'exposé ne vise pas à fournir des conseils juridiques ou fiscaux à une personne en particulier;
- les circonstances propres à une personne peuvent influencer sur l'effet du traitement fiscal présenté.

15. EXPOSÉS PARTIELS

Lorsqu'ils s'appliquent à des polices en vigueur, les exposés peuvent ne porter que sur certaines valeurs ou caractéristiques de la police, et ce, à condition que les circonstances le permettent et que le titulaire ne soit pas induit en erreur. Par exemple, dans une communication écrite avec un titulaire de police portant sur les primes futures, il peut être approprié d'omettre certains détails relatifs à la valeur de rachat d'une police.

L'exposé partiel devrait énoncer clairement qu'il est incomplet et indiquer au titulaire où il peut obtenir des renseignements supplémentaires.

16. EXPOSÉS SUPPLÉMENTAIRES

Étant donné que l'exposé supplémentaire a pour objectif de fournir des renseignements supplémentaires sur certaines valeurs tirées de l'exposé, il n'a pas à obéir pleinement à toutes les pratiques énoncées dans la ligne directrice. L'exposé supplémentaire devrait cependant être conforme à l'esprit de celle-ci. En outre, il devrait s'accompagner de l'exposé dont sont extraites les valeurs et comporter un avertissement bien en vue qui reprend pour l'essentiel le libellé suivant :

« Le présent exposé contient des valeurs extraites de l'un ou de plusieurs des exposés qui l'accompagnent. Afin de bien comprendre comment certaines des valeurs indiquées peuvent fluctuer, il est nécessaire de prendre connaissance de tout exposé joint au présent document, qui est incomplet sans lui. »

Tout exposé supplémentaire devrait indiquer clairement la structure de la stratégie ou du concept de vente présenté ainsi que le but visé, le profil des clients auxquels convient le concept, les hypothèses pertinentes utilisées dans le concept et les risques que comporte ce dernier. Si ces renseignements sont présentés de façon sommaire, l'exposé supplémentaire devrait préciser où l'on peut trouver de plus amples renseignements.

Dans le cas d'un concept qui suppose la comparaison d'une stratégie de placement se rapportant à une assurance avec une autre stratégie de placement (le placement servant à la comparaison), l'exposé supplémentaire devrait se fonder sur des mouvements de liquidités du client comparables pour

toutes les stratégies comparées. Toutes les hypothèses pertinentes applicables au placement servant à la comparaison devraient être indiquées et le taux hypothétique utilisé à l'égard du placement servant à la comparaison devrait être raisonnable par rapport à celui utilisé à l'égard de la police d'assurance.

Dans le cas d'un exposé supplémentaire qui montre un prêt garanti par une police d'assurance vie, étant donné que l'effet de levier amplifie le risque, le taux hypothétique applicable au prêt devrait être raisonnable par rapport à celui applicable à la police d'assurance. La nature et le montant de toute garantie supplémentaire exigée à l'égard du prêt devraient être indiqués pour toutes les années visées par l'exposé. L'exposé supplémentaire devrait aussi comporter une description écrite ou chiffrée des aspects suivants :

1. le risque que le taux d'intérêt du prêt soit plus élevé que le taux hypothétique appliqué à l'assurance vie, étant donné que la base servant à déterminer le taux d'intérêt et celle utilisée pour le taux de rendement de la police sont différentes;
2. le risque que le prêt soit rappelé avant la date de remboursement présumée dans l'exposé;
3. les conséquences dans l'éventualité que l'assuré dépasse en âge la longévité présumée;
4. les conséquences dans l'éventualité que le prêt dépasse la marge présumée par rapport à la valeur de rachat de la police d'assurance vie.

Si, dans le cadre de l'exposé supplémentaire, les valeurs sont modifiées de telle sorte qu'elles ne correspondent plus aux valeurs présentées dans l'exposé intégral, l'exposé supplémentaire devrait préciser la raison pour laquelle les valeurs ont été modifiées et de quelle façon elles l'ont été.

17. IDENTIFICATION

- 1) Devraient être précisées dans chaque exposé :
 - a) la date à laquelle il a été préparé;
 - b) l'identité de la personne à qui il est destiné;
 - c) l'identité de l'assureur fournissant l'exposé.
- 2) L'exposé présenté dans le cadre de la souscription devrait aussi indiquer :
 - a) l'identité du conseiller ou de l'agent;
 - b) toute caractéristique, réelle ou supposée, qui est essentielle pour déterminer les montants à illustrer, par exemple l'âge, le sexe, et la base de la tarification (risque normal/privilégié/aggravé, fumeur/non-fumeur).
- 3) L'exposé portant sur une police en vigueur devrait aussi préciser :
 - a) toute autre caractéristique clé, réelle ou supposée, qui est essentielle pour déterminer les montants à illustrer, par exemple le numéro et la date d'établissement de la police et le solde de toute avance non remboursée.

Il arrive parfois que, pour protéger la vie privée du consommateur, il faille omettre son nom ou d'autres renseignements l'identifiant. Dans ce cas, l'exposé devrait contenir assez de renseignements de nature générale pour éviter toute confusion quant à son applicabilité.

18. MISE EN ŒUVRE

Les sociétés membres devraient établir des procédures raisonnables en matière de formation et fournir des modèles de documents en vue du respect des pratiques énoncées dans la présente ligne directrice. Les sociétés membres devraient envisager d'appliquer ces procédures à quiconque agit en leur nom, y compris les tiers fournisseurs de services.

Chaque société devrait disposer d'une norme claire quant au délai dans lequel un exposé peut être remis au titulaire de police (dans le cas des polices en vigueur) ou au consommateur après que celui-ci en a fait la demande.