



Ligne directrice LD15
EXPOSÉS SUR LES GARANTIES DE RETRAIT (GR)

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.

Ligne directrice LD15

EXPOSÉS SUR LES GR

1. INTRODUCTION

Les contrats individuels à capital variable (CICV) – communément appelés contrats à fonds distincts – prévoyant des valeurs garanties au décès et à l'échéance afin de protéger le capital sont offerts au Canada depuis un certain nombre d'années. En 2006, de nouvelles caractéristiques se sont greffées à ce produit; elles garantissent le versement d'un revenu pendant une période donnée. Avec l'arrivée de ces nouvelles garanties, le recours à des exposés pour mieux faire comprendre les contrats est devenu chose courante.

La ligne directrice LD6 de l'ACCAP ne vise pas les CICV. Étant donné le caractère unique des garanties de revenu du point de vue de leur fonctionnement ainsi que la complexité des produits en cause, il a été jugé nécessaire d'élaborer une nouvelle ligne directrice décrivant spécifiquement les exposés utilisés relativement à ces produits.

Tout comme la ligne directrice LD6, 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 les renseignements qui devraient figurer dans les exposés relatifs aux CICV offrant des garanties de retrait. Plus particulièrement, elle précise les caractéristiques susceptibles d'être mal comprises des consommateurs ou sur lesquelles influent les décisions de ces derniers, et recommande des pratiques pour bien expliquer ces aspects.

3. DÉFINITIONS

Dans la présente ligne directrice,

« **boni pour retrait reporté** » (ou « **boni** ») s'entend d'un montant qui s'ajoute au revenu de base servant au calcul du revenu garanti. Ce boni est « virtuel »; il n'accroît pas la valeur marchande de la police mais bien le revenu pouvant être versé au client;

« **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 client. Ce changement peut être attribuable à des facteurs liés à la police (p. ex., des frais rattachés à une garantie) ou au comportement du client (p. ex., des retraits excédentaires);

« **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 la police. 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 faire l'objet d'un retrait ni être réduite unilatéralement par l'assureur;

« **garantie de retrait (GR)** » s'entend d'une disposition d'un CICV garantissant le versement d'un revenu au client, la vie durant ou pendant une période précisée. Ces garanties incluent, sans s'y limiter, la garantie de retrait minimum et la garantie de retrait à vie;

« **police** » s'entend d'un CICV offrant une garantie de retrait (GR), que ce soit dans le cadre d'une police ou d'un avenant;

« **réinitialisation** » s'entend d'une modification apportée à une garantie en fonction de la valeur marchande de la police;

« **retrait excédentaire** » s'entend d'un retrait en excédent du montant annuel autorisé;

« **revenu de base** » s'entend du montant sur lequel se fonde la garantie de revenu.

4. PORTÉE

La présente ligne directrice s'applique aux exposés relatifs aux polices offrant une GR.

Les pratiques décrites dans la présente ligne directrice ont trait pour l'essentiel aux GR de la police. Quand l'exposé traite également de caractéristiques autres que les GR, l'on s'attend à ce que les passages en cause respectent l'esprit de la ligne directrice.

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, en particulier des répercussions possibles sur les garanties de la conjoncture du marché ainsi que des choix et actions du client.

En général, l'exposé ne vise pas à fournir des prédictions.

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

6. TERMINOLOGIE ET PRÉSENTATION

Les exposés visent à renseigner le consommateur sur les caractéristiques d'une police.

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.

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.

Il faudrait également prêter attention aux caractéristiques et à la terminologie susceptibles d'être source de confusion comme, dans le premier cas, les effets à long terme des bonis pour retrait reporté et des retraits excédentaires. Certains termes, dont « boni pour retrait reporté », peuvent être utilisés différemment en assurance ou dans le contexte d'autres produits financiers.

7. 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.

L'exposé devrait également préciser comment les choix faits par le client peuvent influencer sur les valeurs garanties ou lui faire perdre celles-ci.

Il faudrait, dans la description des valeurs ou caractéristiques non garanties, prendre soin d'employer une terminologie et un mode de présentation évitant d'amener un consommateur raisonnable à conclure que la valeur ou la caractéristique est garantie ou qu'elle constitue le « scénario le plus défavorable ».

8. SCÉNARIOS

Au moins deux scénarios devraient être fournis au consommateur pour bien lui faire comprendre jusqu'à quel point les résultats sont tributaires des fluctuations de la conjoncture du marché.

L'un de ces scénarios, le scénario principal, devrait être choisi par le consommateur et le conseiller parmi un éventail déterminé de scénarios que l'assureur juge raisonnables compte tenu de la tolérance au risque du consommateur et de la conjoncture du marché.

Le second scénario devrait s'éloigner suffisamment du scénario principal pour bien faire comprendre jusqu'à quel point les résultats sont tributaires de la conjoncture du marché.

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

Le fondement général de chaque scénario de même que les principales hypothèses qui le sous-tendent devraient être indiqués dans l'exposé et être constants, à l'intérieur d'un même scénario et d'un scénario à l'autre.

Les scénarios devraient être revus au moins une fois l'an. S'il est nécessaire de les modifier en raison de changements importants, le nouveau fondement devrait être mis en œuvre dans un délai raisonnable.

9. NATURE DE L'EXPOSÉ

Tout exposé devrait clairement indiquer comment fonctionnent les garanties et préciser :

- i) quels sont les montants garantis et à quel moment le client peut les toucher;
- ii) comment les choix et les actions du client influent sur les valeurs des garanties.

L'exposé devrait clairement indiquer que toutes les valeurs sont fondées sur certaines hypothèses et présentées 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.

Valeurs ou caractéristiques

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.

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.

Sans restreindre le caractère général de cette disposition, l'exposé devrait indiquer précisément les facteurs ci-après, et ce, même si les hypothèses retenues sont sans incidence sur les caractéristiques en cause du produit :

Bonis pour retrait reporté

L'exposé devrait préciser que le boni pour retrait reporté n'est pas un boni en espèces, et qu'il n'a d'effet que sur les futurs versements de revenu. Le boni ne permet pas d'acquérir des unités et n'a aucun effet sur les valeurs auxquelles le client a droit au rachat de la police (c.-à-d. sur la valeur marchande de cette dernière), les montants garantis à l'échéance ou les montants garantis au décès.

Retraits excédentaires

L'exposé devrait préciser les effets des retraits excédentaires sur les garanties et les futurs versements de revenu.

Réinitialisations

L'exposé devrait préciser les effets de toute réinitialisation, si le produit la permet.

Rendement des placements

Les scénarios de rendement des placements inclus dans le scénario principal devraient refléter des hypothèses raisonnables quant au rendement du marché.

Les scénarios de rendement des placements peuvent être indiqués sur une base nette ou sur une base brute. La base retenue devrait être utilisée systématiquement tout au long de l'exposé et elle devrait être clairement précisée.

L'exposé devrait préciser lesquels des frais influant sur le rendement sont indiqués et lesquels ne sont pas indiqués.

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

- les hypothèses sous-tendant les scénarios de rendement des placements;
- où le client peut trouver des renseignements supplémentaires au sujet des taux de rendement et de volatilité utilisés.

Si l'exposé comprend des fonds immobilisés (y compris les FRV et les FRRI), il devrait préciser l'effet du revenu en excédent de certains maximums, comme celui du FRV (c.-à-d. les situations où les montants en excédent du plafond d'un FRV pourraient ne pas être payables).

10. ACCÈS AU CAPITAL

L'exposé devrait préciser toute restriction quant au montant disponible pour un retrait intégral (c.-à-d. les frais de vente applicables).

11. TRAITEMENT FISCAL

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.

Si l'exposé ne couvre pas les aspects fiscaux, il faudrait le spécifier comme il se doit.

12. EXPOSÉS PARTIELS

Les exposés peuvent ne porter que sur certaines valeurs ou caractéristiques de la police, à condition que les circonstances le permettent et que le client ne risque pas d'être induit en erreur (p. ex., dans une communication écrite avec un client portant sur les retraits excédentaires).

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

13. 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 présente ligne directrice. L'on s'attend toutefois à ce qu'il en respecte l'esprit. Si un exposé supplémentaire est présenté au client, l'exposé sous-jacent devrait être mis à la disposition de ce dernier sur demande.

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 la stratégie ou le concept, les hypothèses pertinentes et les risques que comporte la stratégie ou le concept. 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 offrant une GR.

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 dont elles sont extraites, l'exposé supplémentaire devrait préciser la raison pour laquelle les valeurs ont été modifiées et de quelle façon elles l'ont été.

14. IDENTIFICATION

- 1) Devraient être précisées dans chaque exposé :
 - a) la date à laquelle il a été préparé;
 - b) l'identité du consommateur à qui il est destiné;
 - c) l'identité de l'assureur fournissant l'exposé.

- 2) L'exposé devrait aussi indiquer :
 - a) l'identité du conseiller ou de l'agent, le cas échéant;
 - b) toute caractéristique, réelle ou supposée, qui est essentielle pour déterminer les montants à illustrer (p. ex., l'âge, le montant du dépôt).

Le nom du consommateur peut ne pas être précisé si cela est nécessaire (pour assurer le respect de sa vie privée, p. ex.), à condition que tous les autres renseignements susmentionnés soient fournis et permettent de déterminer clairement à qui s'adresse l'exposé.

15. 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 »).

L'exposé devrait préciser clairement qu'il est incomplet sans toutes ses pages.

16. 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 client ou au consommateur après que celui-ci en a fait la demande.