

DANS L’AFFAIRE DE la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. c.1.8, dans ses versions successives (la « Loi »), en particulier les articles 392.4 et 407.1;

ET DANS L’AFFAIRE DE l’Agence d’Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc.

AVIS D’INTENTION D’IMPOSER DES CONDITIONS AU PERMIS

DESTINATAIRE : Agence d’Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc.
5000, rue Yonge, bureau 800
Toronto (Ontario) M2N 7E9

PRENEZ AVIS QU’en vertu des articles 392.4 et 407.1 de la Loi, et par délégation de pouvoir du directeur général de l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (le « directeur général »), la responsable, Permis et évaluation des risques, Pratiques du marché (la « responsable ») a émis un avis d’intention visant à imposer les conditions suivantes au permis de l’Agence d’Assurance Groupe Financier Mondial Du Canada Inc. (« WFG ») :

1. Dans les trente (30) jours suivant l’imposition des conditions, et tous les quatre-vingt-dix (90) jours civils par la suite, WFG doit, dans un format acceptable pour l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF »), fournir les renseignements suivants sur tous les agents, conseillers et producteurs titulaires d’un permis (les « agents titulaires d’un permis » ou les « agents ») :
 - a. Nom légal, titre, date de début du contrat/de l’entente et numéro de permis de l’ARSF.
 - b. Nom légal et numéro de permis de l’ARSF de l’agent hiérarchique supérieur.
 - c. Nom légal et numéro de permis de l’ARSF des personnes faisant l’objet d’une entente, y compris la surveillance, notamment une « entente de surveillance ».
 - d. Résultats/mesures prises en réponse aux activités de surveillance signalées au point (c) ci-dessus.
 - e. Nom légal et numéro de permis de l’ARSF des agents pour lesquels les résultats/mesures de surveillance visés à l’alinéa (d) ci-dessus sont signalés à l’assureur concerné.
2. Dans les quinze (15) jours civils suivant une demande de renseignements supplémentaires, présentée par l’ARSF au sujet des éléments visés à l’article 1, WFG doit répondre par écrit et fournir les documents justificatifs nécessaires.
3. WFG communiquera à l’ARSF, dans cinq (5) jours civils, les détails des mesures, des ententes, des règlements et/ou des ordonnances découlant des procédures réglementaires devant l’Autorité des marchés financiers (« AMF ») ou liés à celle-ci, dossier n° 2022-026.

4. WFG doit aviser l'ARSF dans les cinq (5) jours civils de toute instance réglementaire engagée contre elle au Canada ou à l'étranger.

Les motifs de cette intention sont décrits ci-dessous. Le présent avis d'intention contient des allégations susceptibles d'être examinées lors d'une audience.

IF YOU WOULD LIKE TO RECEIVE THIS NOTICE IN ENGLISH, please send your request by email immediately to: contactcentre@fsrao.ca.

VOUS AVEZ DROIT À UNE AUDIENCE DEVANT LE TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS (LE « TRIBUNAL ») CONFORMÉMENT AUX PARAGRAPHES 407.1(2) ET 407.1(3) DE LA LOI.

Une audience devant le Tribunal eu égard au présent avis d'intention peut être demandée en remplissant le formulaire de demande d'audience ci-joint (formulaire 1) et en le déposant auprès du Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis d'intention. La demande d'audience (formulaire 1) doit être envoyée par la poste, par messenger, par télécopieur ou par courriel à l'adresse suivante :

Adresse : Tribunal des services financiers
25, avenue Sheppard Ouest, 7^e étage,
Toronto (Ontario)
M2N 6S6

À l'attention de : Greffier

Télécopieur : 416 226-7750

Courriel : contact@fstontario.ca

PRENEZ AVIS QUE si vous ne remettez pas une demande écrite d'audience au Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception du présent avis d'intention, une ordonnance sera émise, comme il est stipulé dans le présent avis d'intention.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la demande d'audience (formulaire 1), visitez le site Web du Tribunal, au www.fstontario.ca

L'audience devant le Tribunal se déroulera conformément aux *Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers* (les « Règles »), établies en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, L.R.O. 1990, chap. S.22, dans ses versions successives. Les Règles sont accessibles sur le site Web du Tribunal : www.fstontario.ca. Il est également possible d'en obtenir une copie en téléphonant au greffier du Tribunal, au 416 590-7294, ou au numéro sans frais, au 1 800 668-0128, poste 7294.

À l'audience, votre réputation, votre conduite ou votre compétence pourraient être mises à l'examen. Il se peut qu'on vous communique de nouvelles précisions, notamment de nouveaux motifs à l'appui de l'intention.

MOTIFS DE L'AVIS D'INTENTION

I. INTRODUCTION

1. Vous trouverez ci-dessous les motifs de l'intention de la responsable, déléguée par le directeur général, d'imposer des conditions au permis d'agence d'assurance constituée en personne morale de WFG.

II. CONTEXTE

2. WFG est titulaire d'un permis d'agence d'assurance constituée en personne morale (permis n° 26687M) en vertu de la Loi.
3. WFG est une agence de gestion générale (AGG) titulaire d'un permis d'agence d'assurance constituée en personne morale en Ontario. À ce titre, WFG a des obligations en vertu de la Loi, du Règlement de l'Ontario 347/04 (« Règlement sur les agents ») et du Règlement de l'Ontario 7/00 (« Règlement sur les APMM »).
4. Richard Williams est le président de WFG. Iordan Dimitrov Iordanov (« M. Iordanov ») (permis n° 08101055) est l'agent désigné de WFG.
5. Le 9 août 2022, WFG a présenté une demande de renouvellement du permis d'agence d'assurance constituée en personne morale qui lui a été délivré en vertu de la Loi (la « demande »).
6. Après avoir examiné la demande et l'admissibilité de WFG à l'obtention du permis, le personnel de l'ARSF a déterminé que WFG fait l'objet de procédures réglementaires, lancées en décembre 2022 par l'AMF qui a émis un avis d'intention d'imposer des pénalités et de prendre des mesures administratives contre WFG, M. Iordanov et Pravish Kumar Nunkoo (« M. Nunkoo ») (permis n° 18171185), le responsable de la conformité.
7. De plus, les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), notamment l'ARSF, ont mené conjointement un examen de surveillance des activités d'assurance vie et d'assurance maladie de WFG au Canada. Les observations faites dans le rapport des observations consolidées du 28 septembre 2022, suivant l'examen thématique axé sur l'AGG du CCRRA (l'« examen thématique »), ont soulevé des préoccupations quant au préjudice potentiel pour les consommateurs lié au modèle de recrutement à niveaux de WFG.
8. De plus, en vertu des contrats de distribution conclus avec divers assureurs, WFG est nommé pour assumer des fonctions liées à la supervision des agents, notamment s'assurer que les agents titulaires d'un permis se conforment à la Loi, aux règlements et aux exigences en matière de délivrance de permis aux agents.
9. WFG ne consent pas à l'imposition de conditions au permis.
10. Le permis de WFG a été renouvelé par l'ARSF pour une période d'un an, la date

d'expiration étant le 31 mars 2024.

Conclusions de l'examen thématique

11. WFG fonctionne selon un modèle de recrutement à niveaux, structuré autour du recrutement et des possibilités de développement de portefeuille. Le modèle comprend des agents titulaires d'un permis recrutant des personnes pour l'AGA. Ces agents titulaires d'un permis ont conclu un contrat avec WFG. La hiérarchie chez WFG compte dix (10) échelons :
 - a. Adjoint en formation
 - b. Adjoint
 - c. Directeur du marketing
 - d. Directeur principal du marketing
 - e. Directeur général du marketing
 - f. Chef du marketing
 - g. Premier vice-président
 - h. Vice-président principal
 - i. Dirigeant de terrain
 - j. Premier dirigeant
 12. WFG verse aux agents des commissions à l'égard des produits vendus selon un système à niveaux, en fonction de l'échelon de l'agent au sein de l'AGA. L'agent titulaire d'un permis peut aussi recevoir une rémunération en fonction des produits vendus par d'autres titulaires d'un permis qu'il a recrutés. Au nombre des facteurs de rémunération figurent le recrutement, la formation sur le terrain et les ventes fractionnées/communes.
 13. Entre 2018 et 2021, WFG a connu une croissance rapide du nombre de ses agents titulaires d'un permis et d'agents parrainés. La croissance globale des agents titulaires d'un permis entre 2018 et 2021 a été de 67 % au Canada et de 55 % en Ontario. WFG a rapporté qu'en 2020 et 2021, le nombre d'agents titulaires d'un permis a augmenté au taux de 39 % au Canada, dont 48 % en Ontario.
 14. Depuis l'examen thématique d'avril 2022, 10 586 agents titulaires d'un permis en Ontario étaient affiliés à WFG, contre 9 409 en 2021. Sur ces 10 586 agents, 68 % (soit 7 201) étaient titulaires d'un permis délivré par l'ARSF depuis moins de trois ans.
 15. Une grande partie du chiffre d'affaires brut de WFG provient de la vente de produits d'assurance vie permanente relativement complexes. Environ 93 % du chiffre d'affaires brut de WFG au Canada en 2021 provenaient des activités d'assurance vie et d'assurance maladie, dont environ plus de 50 % générés par la vente de produits d'assurance vie universelle relativement complexes.
-

Surveillance des obligations en matière de conformité des agents

16. Conformément aux ententes assureur-distributeur de WFG, WFG est tenu de recruter, de gérer et de surveiller les agents titulaires d'un permis qui sollicitent et soumettent des propositions d'assurance, notamment la surveillance axée sur le risque des obligations des agents titulaires d'un permis en vertu des lois en vigueur.
17. Le cadre de formation et de supervision de WFG repose en grande partie sur la délégation aux agents en amont. Dans le cadre de l'examen thématique, en réponse à une question sur la présence de politiques et procédures écrites spécifiquement liées à la surveillance et à la supervision des agents titulaires d'un permis, WFG a déclaré qu'elle n'effectuait pas de surveillance et de supervision directes des agents. WFG a également signalé ne pas avoir de personnes ou de services officiellement chargés de la fonction de surveillance des agents titulaires d'un permis.
18. Avec l'augmentation rapide du nombre d'agents titulaires d'un permis, WFG n'effectue pas d'évaluations des risques pour déterminer les agents qui doivent faire l'objet d'un examen préventif et a déclaré n'avoir effectué aucun examen préventif entre 2018 et 2021.

III. PROBLÈMES DE CONVENANCE QUI MÉRITENT L'IMPOSITION DE CONDITIONS

19. L'article 392.4 de la Loi stipule que le directeur général peut refuser de délivrer un permis s'il a des motifs raisonnables de croire que l'auteur de la demande n'est pas apte à être titulaire d'un permis, compte tenu des circonstances prescrites et d'autres circonstances qu'il estime appropriées.
20. L'article 8 du Règlement de l'Ontario 347/04 prescrit les circonstances dont le directeur général peut tenir compte lorsqu'il détermine l'aptitude d'un candidat à être titulaire d'un permis, à savoir s'il semble que le titulaire du permis a :
 - a) soit violé une disposition du permis dans l'exercice de ses activités en qualité d'agent;
 - b) soit fait une déclaration erronée ou une omission importante dans la demande de permis;
 - c) soit est coupable d'une pratique ou d'un acte frauduleux;
 - d) soit s'est avéré incompetent ou peu fiable dans la conduite des activités d'agent d'assurance pour lesquelles le permis lui a été délivré.
21. L'examen thématique a mis en évidence de multiples lacunes dans les activités de WGF, ce qui a entraîné un manque de surveillance des fonctions déléguées aux agents. Le manque de surveillance directe des agents, la délégation des fonctions de surveillance sans vérification de l'exécution des fonctions déléguées et l'absence d'examen préventifs officiels des agents, en combinaison avec une grande partie du chiffre d'affaires brut généré par la vente de produits d'assurance vie permanente relativement complexes par des agents nouvellement titulaires

d'un permis, soulèvent des préoccupations quant au préjudice potentiel pour les consommateurs.

22. Les multiples lacunes dans les activités de WFG peuvent démontrer son incompetence ou son manque de fiabilité à exécuter les activités d'agence d'assurance à l'égard desquelles le permis a été délivré.

IV. MOTIFS D'IMPOSITION DE CONDITIONS AU PERMIS

23. Le paragraphe 392.4(4) de la Loi stipule que le directeur général prend les dispositions exigées par l'article 407.1 s'il a l'intention de délivrer le permis et, sans le consentement de l'auteur de la demande, de l'assortir de conditions.
24. La responsable croit que les faits susmentionnés exigent la présentation de rapports périodiques en raison de l'imposition de conditions au permis de WFG dans le but de surveiller les risques pour les consommateurs et le secteur de l'assurance.
25. L'AMF a entamé des procédures visant à imposer des sanctions et à prendre des mesures administratives à l'encontre de WFG, de M. Iordanov et de M. Nunkoo. La responsable croit que, dans l'attente d'une décision et compte tenu des statuts constitutifs de l'ARSF, les procédures de l'AMF soulèvent des motifs raisonnables de douter de l'aptitude de WFG à être titulaire d'un permis. En plus d'évaluer la convenance, des conditions imposées au permis sont nécessaires pour surveiller WFG durant les procédures de l'AMF.
26. La responsable estime que les conditions ne sont pas onéreuses et représentent une réponse proportionnée aux problèmes cernés.
27. Pour ces raisons, et sous réserve de renseignements supplémentaires et autres qui peuvent être portés à l'attention de la responsable, cette dernière propose d'imposer des conditions au permis en vertu de la Loi.

FAIT à Toronto (Ontario), le 3 avril 2023

Wendy Horrobin
Responsable, Permis et évaluation des risques, Pratiques du marché,

en vertu des pouvoirs délégués par le directeur général