



Association canadienne  
des compagnies d'assurances  
de personnes inc.

Canadian Life  
and Health Insurance  
Association Inc.



**Document de référence**  
**COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS LORS DU**  
**REPLACEMENT DE POLICE**

**Juillet 2011**

**Guide de préparation du document explicatif accompagnant la**  
***Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie***

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2011

---

**Document de référence**

Communication de renseignements lors du remplacement de police  
Guide de préparation du document explicatif accompagnant la *Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie*

# Communication de renseignements lors du remplacement de police

## Guide de préparation du document explicatif accompagnant la *Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie*

### 1. Vue d'ensemble

Le présent document de référence a été préparé conjointement par Advocis, la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies (CAILBA), l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et les Courtiers indépendants en sécurité financière (CISF) dans le but d'aider les agents à déterminer quels renseignements faire figurer dans le document décrivant les avantages et les inconvénients que présente le remplacement de police proposé.

Le point 2 ci-après met en contexte la *Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie* (DRCAV) et renferme des conseils d'ordre général concernant la préparation du document explicatif devant l'accompagner.

Le point 3 renferme une analyse des questions de la DRCAV et expose les facteurs dont il convient de tenir compte dans les réponses.

Le point 4 renferme trois exemples de documents explicatifs se rattachant à des remplacements hypothétiques, dans lesquels il a été tenu compte des conseils figurant aux points 2 et 3. Ces exemples ne visent pas à exclure d'autres formats de présentation du document explicatif. Un document cadre préparé par une société d'assurances ou une agence, ou une version modifiée du *Préavis de remplacement de police d'assurance-vie*, par exemple, seraient acceptables.

Par souci de commodité, nous incluons à l'Annexe 1 un résumé des exigences de chacun des territoires de compétence où la DRCAV est acceptée – ou exigée – lors d'un remplacement de police. La DRCAV est reproduite à l'Annexe 2. Enfin, l'Annexe 3 comporte une liste de ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet du remplacement de police.

## 2. Contexte

L'adoption de la DRCAV constitue un changement important dans la façon dont est réglementée la communication de renseignements lors du remplacement de police. En vertu du *Préavis de remplacement de police d'assurance-vie*, les agents devaient remplir un document très normatif comparant la police en vigueur et celle proposée. En raison du manque de souplesse de cette approche, la comparaison comprenait bien souvent des renseignements non pertinents et était difficile à comprendre pour le client.

La DRCAV élimine ce problème en donnant à l'agent une plus grande latitude pour déterminer de quels renseignements le client a besoin pour prendre une décision éclairée en matière de remplacement de police. En vertu de cette approche, l'agent décide du niveau de détail des renseignements qu'il fournit, compte tenu d'un certain nombre de facteurs allant de la complexité du produit à la situation du client.

Il est important de souligner que le passage à une approche réglementaire plus souple ne diminue en rien la responsabilité de l'agent de recommander un produit qui corresponde aux besoins du client. De fait, l'une des façons dont l'agent peut évaluer la qualité du document explicatif est de se demander si ledit document montre qu'il a rempli son devoir à l'égard du client en ce qui a trait au remplacement proposé.

La DRCAV comporte onze questions qui visent à faire en sorte que le client obtienne suffisamment de renseignements pour bien comprendre les répercussions et les risques liés au remplacement de sa police par une autre. Il n'est pas nécessaire de répondre en toutes lettres à chacune des questions, mais l'agent peut s'en inspirer pour préparer son document explicatif.

Si un agent choisit de répondre à chaque question individuellement, il devra s'assurer que les réponses fournies se rattachent spécifiquement aux besoins du client et aux caractéristiques du produit. En règle générale, une réponse par « oui » ou « non » ne suffira pas.

Le document explicatif devrait être concis et rédigé dans un langage non technique qui soit « parlant » pour le consommateur moyen.

Le document devrait se rapporter aux besoins du client. Il devrait préciser en quoi la police en vigueur ne répond pas à ces besoins, et les raisons pour lesquelles la police proposée est mieux à même de les combler.

En outre, le document explicatif devrait préciser tout risque lié au remplacement.

### 3. Analyse des questions de la DRCAV

L'analyse qui suit reprend, dans l'ordre, chaque question (ou groupe de questions) figurant sur la DRCAV. Les quatre premiers groupes de questions portent principalement sur la police en vigueur, les sept suivants, sur la police proposée.

Chaque question (ou groupe de questions) est suivie de conseils sur le genre de renseignements qui permettront d'y répondre. Dans certains cas, sont également fournis des détails quant à la façon d'interpréter la question ou d'évaluer la pertinence des réponses dans un contexte précis.

*1. Pourquoi désirez-vous remplacer votre police? La nouvelle police vous convient-elle mieux? En quoi?*

Donner la ou les principales raisons se dégageant de l'analyse des besoins (p. ex., plus abordable, plus/moins de caractéristiques, à plus long terme).

*2. Ne serait-il pas préférable d'augmenter la valeur de votre couverture ou de modifier votre police actuelle? Combien vous coûteraient de tels changements?*

À couverture comparable, comparer tout simplement les primes.

Si le remplacement suppose le passage d'un type d'assurance à un autre, expliquer qu'une simple comparaison des primes n'est pas possible et que les changements au niveau des caractéristiques doivent être pris en considération.

Nota : La modification de la police en vigueur par voie de son rétablissement, de sa transformation ou de son échange peut comporter des avantages. Si l'une ou l'autre de ces options s'offre au client, l'avantage qu'elle présente pour ce dernier (p. ex., questions moins nombreuses posées par l'assureur, non-réinitialisation de la clause d'exclusion en cas de suicide ou de la période d'incontestabilité) devrait être pris en considération.

*3. Quand devriez-vous annuler votre police actuelle? Quand votre prochain dividende annuel sera-t-il versé? La date du changement de police affectera-t-elle vos frais d'annulation?*

Indiquer tout repère spécifique ou tout autre élément, selon le cas, devant être pris en considération lors de l'annulation de la police. Les éléments suivants sont parmi les plus communs :

- Calcul au prorata de la prime (assurance temporaire)
- Date d'anniversaire et/ou frais de rachat (vie universelle)
- Date de versement des participations et/ou bonification d'assurance libérée (vie entière)
- Report souhaité du gain imposable jusqu'à l'année suivante

Nota : L'on ne peut prédire si des changements se produiront quant à l'assurabilité d'un client. Par conséquent, l'on devrait pour répondre partir du principe que

« toutes choses sont égales par ailleurs ». Par exemple, si l'agent sait que des participations seront payables dans un mois, toutes choses étant égales par ailleurs, il pourrait être bon d'attendre que les participations aient été versées pour annuler la police.

*4. Paierez-vous davantage d'impôt sur le revenu si vous annulez votre police actuelle?*

S'il est peu probable que l'annulation ait des répercussions sur le plan fiscal, cette question n'a pas à être traitée dans le document explicatif.

S'il est raisonnable de penser que l'annulation pourrait avoir des ramifications fiscales, la réponse devrait inclure une mise en garde générale suggérant au client de s'adresser à son assureur actuel ou à son fiscaliste pour obtenir de plus amples renseignements.

*1. Comprenez-vous bien le type de police d'assurance que vous envisagez de souscrire? S'agit-il d'une police d'assurance-vie temporaire, d'assurance-vie entière, ou d'assurance-vie universelle? Il importe de bien en saisir les différences.*

Préciser le type des polices, en vigueur et proposée (c.-à-d. temporaire/temporaire, temporaire/permanente, permanente/permanente ou permanente/temporaire).

Nota : Le document explicatif ne devrait pas avoir de visée éducative. Il est vrai que l'agent devrait s'assurer que le client comprenne bien le produit qu'il souscrit, mais cela devrait se faire au moyen de brochures, d'exposés et de sites dédiés à la littérature financière.

*2. Y a-t-il des situations où la nouvelle police ne couvrira pas toutes les prestations de votre police actuelle? Par exemple, en cas de suicide, de période d'incontestabilité et d'exclusions contractuelles.*

Préciser que la clause d'exclusion en cas de suicide et la période d'incontestabilité seront réinitialisées et que, par conséquent, la police proposée pourrait ne pas prévoir de prestations dans toutes les situations couvertes par l'actuelle police.

Indiquer, selon le cas, toute autre caractéristique qui pourrait ne pas être disponible au titre de la police proposée (p. ex., la garantie d'assurabilité, le remboursement de la prime, des bonis ou des paiements spéciaux).

*3. La nouvelle police prévoit-elle les mêmes paiements que votre police actuelle? Par exemple, prestations de décès, valeur de rachat, et dividendes.*

Indiquer la correspondance entre les prestations et les besoins. Par exemple, si le client a besoin d'un capital décès plus/moins élevé, la réponse devrait préciser que la police proposée répond au besoin d'un capital décès plus/moins élevé.

Nota : Il n'existe pas de « bonne » ou de « mauvaise » réponse à cette question ni aux autres du même genre. Que les valeurs soient supérieures ou inférieures et que les prestations soient plus ou moins élevées, l'avantage que représente la police ne peut être évalué qu'en fonction des besoins du client.

*4. La nouvelle police comporte-t-elle les mêmes avantages supplémentaires, ou facultatifs, que votre police actuelle? Par exemple, exonération des primes, garantie d'assurabilité, garantie en cas de décès accidentel, et avenant d'extension familiale.*

Indiquer la correspondance entre les avantages et les besoins recensés, et préciser quels avantages sont retirés/ajoutés pour refléter ces besoins.

*5. Votre nouvelle police comporte-t-elle des frais d'annulation?*

Si la police proposée comporte des frais d'annulation, le préciser et expliquer brièvement comment ces frais sont calculés.

*6. Quelles garanties s'appliquent à votre police actuelle et à l'autre police proposée? Quelle est la police qui offre les meilleures garanties?*

Indiquer la correspondance entre les garanties et les besoins recensés, et préciser quelles garanties sont retirées/ajoutées pour refléter ces besoins. Éléments dont il doit être tenu compte :

- montant de la protection
- montant de la prime
- valeur de rachat
- taux d'intérêt ou participations

Nota : Pour la raison mentionnée à la question 3, les « meilleures garanties » sont définies en fonction des besoins du client.

*7. Une augmentation des primes (paiements) de l'une ou l'autre des deux polices est-elle prévue? Pendant combien de temps est-il prévu que les primes restent inchangées? Quelle sera l'ampleur de l'augmentation?*

Expliquer le tableau des primes et indiquer toute différence en la matière entre la police actuelle et la police proposée.

#### 4. Exemples de documents explicatifs

Les exemples qui suivent montrent comment l'analyse de chacune des questions de la DRCAV peut être intégrée à des documents explicatifs se rapportant à trois scénarios de remplacement parmi les plus communs :

- d'une police d'assurance temporaire par une autre police d'assurance temporaire (exemple 1)
- d'une police vie universelle par une police avec participation (exemple 2)
- d'une police d'assurance temporaire par une police avec participation (exemple 3)

Comme nous l'avons fait remarquer au point 2, il n'est pas nécessaire de répondre à chacune des questions de la DRCAV. Dans les exemples des pages suivantes, les renseignements fondés sur les questions qui sont pertinents au remplacement de la police sont divisés en quatre catégories.

Les mêmes catégories sont utilisées dans les trois exemples afin de mieux faire voir les variations qui existent d'un cas à l'autre sur le plan des détails fournis. Toutefois, le recours à ces catégories n'est qu'une suggestion; il peut y avoir d'autres façons tout aussi efficaces (voire plus efficaces, dans certains cas) d'organiser l'information.

Les assureurs ou les agents voudront peut-être créer un document explicatif cadre. Dans ce cas, il faudrait veiller à ce que l'explication relative à chaque proposition ne contienne que des renseignements pertinents.

## **Exemple 1 – Remplacement d'une police d'assurance temporaire par une autre police d'assurance temporaire**

### Avantages et inconvénients du remplacement proposé

Date : 24 juin 2011

Nom du ou des clients : Jane Doe

Numéro de la police en vigueur : 23456-78

Société d'assurances actuelle : ABC Vie

Société d'assurances établissant la police proposée : ABC Vie

#### La proposition en bref

La proposition vise le remplacement d'une police d'assurance temporaire 10 ans par une autre temporaire 10 ans prévoyant un capital-décès plus élevé.

#### Pourquoi la police en vigueur ne répond-elle pas à vos besoins?

Vous voulez obtenir une protection plus élevée et payer un taux moins élevé que votre taux actuel par tranche de 1 000 \$ de protection.

#### Comment la police proposée répond-elle à vos besoins?

La police prévoit une protection additionnelle à un taux légèrement plus bas que celui de votre police actuelle.

#### Quels sont les risques se rapportant au remplacement proposé?

Le principal risque est que la protection additionnelle est assortie d'une clause d'exclusion en cas de suicide, ce qui signifie que si vous décédez par suicide au cours des deux premières années, seul le montant de la protection originale sera versé.

Les primes de la police proposée pourraient augmenter au moment du renouvellement.

## Exemple 2 – Remplacement d'une police vie universelle par une police avec participation

### Avantages et inconvénients du remplacement proposé

Date : 24 juin 2011

Nom du ou des clients : John Doe

Numéro de la police en vigueur : 987-6543-21

Société d'assurances actuelle : DEF Vie

Société d'assurances établissant la police proposée : WVU Vie

#### La proposition en bref

La proposition vise le remplacement d'une police vie universelle par une police avec participation d'une autre société d'assurances.

#### Pourquoi la police en vigueur ne répond-elle pas à vos besoins?

Les valeurs au titre de votre police ne donnent plus le rendement qui avait été exposé au moment de la souscription, et vous désirez à l'avenir pouvoir compter sur des valeurs plus stables.

#### Comment la police proposée répond-elle à vos besoins?

La nouvelle police garantit une partie de la valeur de rachat et offre une volatilité réduite, comme vous le souhaitez.

La police s'assortit d'un avenant d'exonération de prime qui peut servir à payer vos primes si vous êtes malade.

#### Quels sont les risques se rapportant au remplacement proposé?

Les clauses d'exclusion en cas de suicide et d'incontestabilité se rattachent à la nouvelle police. Cela signifie que le capital-décès pourrait ne pas être versé si vous décédez par suicide dans les deux ans ou si vous avez fait une fausse déclaration.

Vous perdez une partie du choix que vous aviez en matière de placement et la possibilité de bénéficier d'un congé de prime, mais vous avez indiqué que ces éléments sont moins importants pour vous que la sécurité que procure une prime nivelée.

Il se peut que l'annulation de votre police vie universelle ait des conséquences sur le plan fiscal. Vous devriez en parler à votre fiscaliste.

Il se peut que l'annulation de votre police vie universelle entraîne des frais de retrait et/ou d'annulation.

### **Exemple 3 – Remplacement d'une police d'assurance temporaire par une police avec participation**

#### Avantages et inconvénients du remplacement proposé

Date : 24 juin 2011

Nom du ou des clients : Jane Doe

Numéro de la police en vigueur : 123456-78

Société d'assurances actuelle : ABC Vie

Société d'assurances établissant la police proposée : TSR Vie

#### La proposition en bref

La proposition vise le remplacement d'une police temporaire 10 ans par une police avec participation d'une autre société d'assurances.

#### Pourquoi la police actuelle ne répond-elle pas à vos besoins?

L'assurance temporaire était une solution provisoire. Vous voulez maintenant pouvoir vous servir de votre police d'assurance pour constituer une valeur de rachat, ce que ne permet pas l'assurance temporaire. La société qui a établi l'assurance temporaire n'offre pas d'option de transformation adéquate.

#### Comment la police proposée répond-elle à vos besoins?

La nouvelle police offre des valeurs de rachat garanties et la possibilité de toucher des participations. Ce type de police s'assortit par ailleurs d'options plus souples en matière de paiement des primes.

#### Quels sont les risques se rapportant au remplacement proposé?

Les clauses d'exclusion en cas de suicide et d'incontestabilité se rattachent à la nouvelle police. Cela signifie que le capital-décès pourrait ne pas être versé si vous décédez par suicide dans les deux ans ou si vous avez fait une fausse déclaration.

Vous payez une prime plus élevée pour le même capital-décès, mais la police proposée offre des garanties additionnelles.

Annexe 1  
Exigences relatives à la remise des documents

Le présent document de référence se veut un guide sur le type de renseignements qui devraient figurer dans le document explicatif sur les avantages et les inconvénients du remplacement de police proposé.

Le tableau ci-dessous résume les exigences des différents territoires et provinces en ce qui a trait à la remise de la DRCAV et du document explicatif.

Les agents devraient consulter les lois et règlements applicables pour prendre connaissance de tous les détails. En outre, ils doivent savoir que certains assureurs pourraient demander que l'un ou l'autre des documents (ou les deux) soit joint à la proposition, et ce, même si la loi ne l'exige pas.

Territoire	Client	Nouvel assureur	Assureur actuel	Référence
Alberta	DRCAV et doc. explicatif			Règl. 127/2001, art. 5
Manitoba	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV		Conseil d'assurance
Nouveau-Brunswick	DRCAV et doc. explicatif			<i>Loi sur les assurances</i> , par. 369.1 (f)
Terre-Neuve-et-Labrador	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV	Règl. 989/96, art. 74
Territoires du Nord-Ouest	Facultatif			s. o.
Nunavut	Facultatif			s. o.
Nouvelle-Écosse	DRCAV et doc. explicatif			<i>Insurance Act</i> , art. 44
Ontario	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV et doc. explicatif	DRCAV	Règl. 674/1990, art. 2, 2.1
Île-du-Prince-Édouard	DRCAV et doc. explicatif			<i>Insurance Act</i> , alinéa 376 (2) (b)
Saskatchewan	DRCAV et doc. explicatif			Insurance Council
Yukon	Facultatif			s. o.

*Remarques*

*En date de juillet 2011, la Colombie-Britannique et le Québec n'acceptaient pas l'utilisation de la DRCAV aux fins de communication de renseignements lors d'un remplacement de police.*

*Les lois sur les assurances des T.N.-O., du Nunavut et du Yukon ne prescrivent pas la communication de renseignements lors du remplacement de police. Bien que les agents soient libres d'utiliser les documents qu'ils estiment adéquats pour informer leurs clients, l'utilisation de la DRCAV est recommandée.*

## Annexe 2

### Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie

**N'annulez pas votre police existante tant que la nouvelle police n'est pas entrée en vigueur et que vous ne l'avez pas acceptée.** Avant d'annuler votre police d'assurance-vie, vous devriez pouvoir répondre aux questions qui suivent. Au besoin, demandez l'aide d'un agent ou d'un courtier d'assurance, ou encore, d'une personne entièrement indépendante.

#### Questions sur votre police d'assurance-vie actuelle

1. Pourquoi souhaitez-vous changer de police? La nouvelle police est-elle plus appropriée dans votre cas? En quoi l'est-elle?
2. Ne serait-il pas préférable d'augmenter la valeur de votre couverture ou de modifier votre police actuelle? Combien vous coûteraient de tels changements?
3. Quand devriez-vous annuler votre police actuelle? Quand votre prochain dividende annuel sera-t-il versé? La date du changement de police affectera-t-elle vos frais d'annulation?
4. Paierez-vous davantage d'impôt sur le revenu si vous annulez votre police actuelle?

#### Questions sur les avantages et les inconvénients d'une nouvelle police d'assurance-vie

1. Comprenez-vous bien le type de police d'assurance que vous envisagez de souscrire? S'agit-il d'une police d'*assurance-vie temporaire*, d'*assurance-vie entière*, ou d'*assurance-vie universelle*? Il importe de bien en saisir les différences.
2. Y a-t-il des situations où la nouvelle police ne couvrira pas toutes les prestations de votre police actuelle? Par exemple, en cas de suicide, de période d'incontestabilité et d'exclusions contractuelles.
3. La nouvelle police prévoit-elle les mêmes paiements que votre police actuelle? Par exemple, prestations de décès, valeur de rachat, et dividendes.
4. La nouvelle police comporte-t-elle les mêmes avantages supplémentaires, ou facultatifs, que votre police actuelle? Par exemple, exonération des primes, garantie d'assurabilité, garantie en cas de décès accidentel, et avenant d'extension familiale.
5. Votre nouvelle police comporte-t-elle des frais d'annulation?
6. Quelles garanties s'appliquent à votre police actuelle et à l'autre police proposée? Quelle est la police qui offre les meilleures garanties?
7. Une augmentation des primes (paiements) de l'une ou l'autre des deux polices est-elle prévue? Pendant combien de temps est-il prévu que les primes restent inchangées? Quelle sera l'ampleur de l'augmentation?

**Important : Veuillez vous assurer que votre agent ou courtier vous remette une copie de l'explication écrite des avantages et inconvénients inhérents au remplacement de votre police d'assurance-vie par une nouvelle police.**

Je confirme par la présente avoir reçu la présente Déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance-vie.

\_\_\_\_\_  
**Signature du client**

\_\_\_\_\_  
**Date**

Je déclare avoir remis le présent document au (à la) client(e), ainsi qu'une explication écrite des avantages et inconvénients inhérents au remplacement de sa police d'assurance-vie, avant d'entamer la demande de souscription de la nouvelle police.

\_\_\_\_\_  
**Signature de l'agent ou du courtier**

\_\_\_\_\_  
**Date**

**Nota :** Votre agent ou courtier devrait vous remettre la nouvelle police et la passer en revue avec vous. Si cette police ne vous semble pas satisfaisante, pour quelque raison que ce soit, vous avez le droit de la rejeter et de recevoir un remboursement intégral des primes, en vertu de la loi provinciale ou territoriale ou du contrat applicable. Consultez votre police ainsi que la loi en vigueur afin de connaître vos droits en matière de rejet ainsi que la période limite pour soumettre un tel rejet.

### Annexe 3 Renseignements supplémentaires

On peut voir la DRCAV officielle, en français et en anglais, sur le site Web du CCRRA, sous l'onglet « Formulaires harmonisés ».

Le document suivant renferme des renseignements d'ordre général sur les pratiques commerciales axées sur les besoins des clients :

*Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie* (disponible auprès d'Advocis, de la CAILBA, de l'ACCAP et des CISF)

Pour connaître les attentes des autorités de réglementation concernant le document explicatif, consulter les documents suivants :

*Direction and Guidance Notes Life Insurance Replacement Declaration*  
(disponible auprès du Conseil d'assurance du Manitoba)

*Information About the New LIRD* (disponible auprès du Life Insurance Council of Saskatchewan)

*E-bulletin aux agents d'assurance*, 22 mars 2011, N° 2 (disponible auprès de la Commission des services financiers de l'Ontario)

Enfin, les assureurs vie et les agences générales ont peut-être des documents cadres ou d'autres renseignements qui aideront les agents à préparer le document explicatif. Ces derniers devraient s'informer auprès des assureurs qu'ils représentent pour en connaître davantage sur la forme et le contenu des documents exigés lors d'un remplacement de police. Un assureur pourrait par exemple exiger que les renseignements identifiant le client et/ou la police figurent sur la copie de la DRCAV accompagnant la proposition qui lui est remise.