

# 3.1

## Avis et communiqués

---

---

### 3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

#### **Pratiques de distribution et de règlement des sinistres se rapportant aux assurances de titres – Prolongation du délai pour se conformer à la loi**

Le 21 juillet 2006, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), dans un avis<sup>1</sup> publié à son Bulletin, demandait aux intervenants concernés de se conformer à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« Loi ») d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2007 relativement aux pratiques mentionnées en titre.

Ce délai a été par la suite prorogé<sup>2</sup> au 31 mars 2008 afin de permettre à l'Autorité de poursuivre son évaluation de la situation et ses discussions amorcées avec divers intervenants.

Par ailleurs, certains intervenants ont demandé une nouvelle prorogation en raison de développements récents. Par conséquent, l'Autorité proroge le délai pour se conformer à la Loi au 3 octobre 2008.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec le Centre de renseignements de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Téléphone : (418) 525-0337  
(514) 395-0337  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[renseignements-industrie@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-industrie@lautorite.qc.ca)

**Le 28 mars 2008.**

#### **Avis relatif aux pénalités administratives imposées en cas de défaut de déclarer les plaintes**

Depuis 2002, les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes sont tenus à certaines obligations légales en matière de traitement des plaintes. Ces obligations, énoncées aux articles 103 à 103.4 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »), se résument essentiellement à ce qui suit :

1. traiter de manière équitable les plaintes soumises par leurs clients;
2. instaurer une politique de gestion des plaintes;
3. transmettre un accusé de réception au plaignant ainsi que les informations qui lui permettront de bien saisir la procédure de traitement des plaintes;
4. transmettre le dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers, à la demande du client;
5. préparer et transmettre le rapport de plaintes à l'Autorité.

<sup>1</sup> (2006) Vol. 3, n°29, B.A.M.F., le 21 juillet 2006.

<sup>2</sup> (2007) Vol. 4, n°25, B.A.M.F., Section 3.1, le 22 juin 2007.

En 2005, l'Autorité a mis sur pied, de concert avec la Commission des services financiers de l'Ontario, le Système de rapport de plaintes (« SRP »). Ce système, accessible par Internet, a été implanté pour faciliter la transmission des déclarations de plaintes à l'Autorité. Ce système permet également d'harmoniser la collecte de données sur les plaintes.

Au cours des dernières années, l'Autorité a constaté que de nombreuses entreprises ne se sont pas conformées à leur obligation de déclarer les plaintes reçues de leurs clients. L'Autorité a effectué des rappels auprès de ces entreprises, notamment par le biais du SRP et du Bulletin.

Malgré ces rappels, l'Autorité constate que plusieurs entreprises demeurent en situation de non conformité.

Par conséquent, conformément aux dispositions de la LDPSF, l'Autorité avise qu'elle appliquera, en 2008, des pénalités administratives aux entreprises qui ne se conforment pas à leur obligation de déclarer leurs plaintes. Ces entreprises recevront des avis formels qui feront état des faits qui leur sont reprochés et de la pénalité que l'Autorité entend leur imposer.

Ainsi, il est important de vous assurer que vos déclarations de plaintes sont bien remplies et transmises à l'Autorité, selon les modalités et les périodes prescrites par cette dernière.

Enfin, l'Autorité tient à rappeler que, conformément à la Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant (mai 2007), elle n'entend pas exiger des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant la production d'un rapport dans les cas d'absence de plaintes. Autrement dit, l'Autorité présumera de l'absence de plaintes reçues de la part du représentant autonome et du cabinet comportant un seul représentant si cet inscrit ne fait aucune déclaration de plaintes. **Bien entendu, dès la réception d'une plainte**, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, suivant les procédures établies.

Pour obtenir plus d'information à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Web à la section : Vous êtes un intervenant du secteur financier <http://www.lautorite.qc.ca/clientele/intervenant-secteur-financier/obligations-formalites-administratives/traitements-plaintes.fr.html> ou à communiquer avec notre Centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337  
 Montréal : (514) 395-0337  
 Autres régions : 1 877 525-0337  
 Télécopieur : (418) 647-0376  
 renseignements-industrie@lautorite.qc.ca

### **Avis concernant la nouvelle procédure d'encadrement de la distribution sans représentant**

L'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité ») encadre la distribution sans représentant en vertu des articles 408 et suivants de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>3</sup> (ci-après la « Loi »).

---

<sup>3</sup> L.R.Q., c. D-9.2.

Introduite avec l'entrée en vigueur de cette loi au 1<sup>er</sup> octobre 1999, la distribution sans représentant est un régime d'exception qui permet à un assureur d'offrir certains produits d'assurance sans l'intermédiaire d'un représentant détenteur d'un certificat délivré par l'Autorité.

Dans ce contexte, l'offre du produit d'assurance au client est alors présentée par un distributeur qui doit, à cet effet, lui remettre un guide de distribution. Ce guide fournit au client l'information nécessaire sur la nature et les limites du produit d'assurance offert et vise à l'aider à déterminer si le produit d'assurance lui convient. Par ailleurs, ce guide de distribution doit être rédigé conformément aux règles que l'Autorité a établies<sup>4</sup>.

Jusqu'à maintenant, l'assureur soumettait un guide de distribution et l'Autorité avait pour politique d'enclencher un processus de modification et d'approbation du guide. Ce processus engendrait des coûts et délais pour l'assureur puisqu'il demeurait dans l'attente d'une approbation du guide par l'Autorité.

Afin de simplifier le travail des intervenants de l'industrie, l'Autorité propose, tout en appliquant les règles en vigueur, une nouvelle procédure auprès des assureurs.

Cette procédure permettra aux assureurs d'offrir **sans délai** leur produit d'assurance en utilisant directement le guide de distribution auprès des distributeurs et de leur clientèle puisqu'ils auront préalablement procédé à la vérification de la conformité du document avant de le transmettre à l'Autorité.

Pour ce faire, les assureurs devront transmettre à l'Autorité, lors de la mise en marché d'un produit d'assurance, tous les documents afférents à la distribution sans représentant, soit :

- une copie du guide de distribution offert au client;
- la police d'assurance et tous les documents auxquels elle réfère;
- la liste des distributeurs visés;
- un chèque de 1000 \$.

De plus, ils devront fournir un cahier de conformité<sup>5</sup> dûment rempli. Basé sur le concept de « file and use »<sup>6</sup>, ce cahier atteste auprès de l'Autorité que le guide de distribution préparé par l'assureur répond aux exigences légales et réglementaires applicables<sup>7</sup>. Ainsi, l'Autorité ne transmettra plus à l'assureur de « lettre d'approbation » du guide de distribution. Malgré la transmission du cahier de conformité, l'Autorité procédera tout de même à un examen sommaire ou approfondi du guide, selon le cas.

## 1. Dépôt de documents

Pour offrir un produit d'assurance par l'entremise de la distribution sans représentant, l'assureur devra, conformément aux articles 414 et 423 de la Loi, avoir préalablement fait parvenir à l'Autorité tous les documents requis, à savoir :

- une copie du guide de distribution utilisé auprès de la clientèle;

<sup>4</sup> Article 413 de la Loi; *Règlement sur la distribution sans représentant* (R-4).

<sup>5</sup> Le cahier de conformité est disponible sur le site Web de l'Autorité à l'adresse : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

<sup>6</sup> L'expression « file and use » n'a pas d'équivalent en français. Elle est couramment utilisée dans l'industrie de l'assurance.

<sup>7</sup> Articles 408 et suivants de la Loi; *Règlement sur la distribution sans représentant* (R-4).

- la police d'assurance et tous les documents auxquels elle réfère<sup>8</sup>;
- la liste des distributeurs;
- un chèque de 1 000 \$.

De plus, les assureurs doivent également déposer le cahier de conformité validant l'information contenue au guide.

À défaut de recevoir tous les documents nécessaires et prescrits par la Loi, l'Autorité pourra empêcher un assureur d'offrir son produit d'assurance par l'entremise de la distribution sans représentant.

## 2. L'examen sommaire

L'Autorité effectuera un examen sommaire du guide de distribution selon la procédure qu'elle établira à partir du cahier de conformité dûment rempli et fourni par l'assureur avec les documents afférents obligatoires.

Cet examen sommaire a pour but de vérifier, d'une part, si l'assureur a répondu à toutes les questions du cahier, et d'autre part, la concordance de l'information incluse dans le cahier de conformité par rapport à celle contenue dans les autres documents.

## 3. La déclaration de modification ou de retrait d'un guide de distribution (art. 414 à 417 de la Loi)

**Chaque fois** qu'une modification est apportée à un guide de distribution<sup>9</sup> et que cette dernière n'affecte pas l'information déclarée dans le cahier de conformité, ou encore lorsque le produit d'assurance visé n'est plus offert<sup>10</sup> par le biais de la distribution sans représentant, l'assureur doit remplir une déclaration en lien avec l'opération effectuée.

Malgré l'intégration du cahier de conformité dans la procédure d'encadrement, l'Autorité peut demander, en tout temps, à un assureur de procéder à des modifications au guide de distribution qu'il a déposé<sup>11</sup> ou de retirer ce guide du marché<sup>12</sup>, selon le cas.

## 4. La liste des distributeurs (articles 414 (3) et 418 de la Loi)

La liste des distributeurs fait partie des documents qui doivent être déposés lors du dépôt initial du guide de distribution (voir section 1). Cette liste doit être produite selon le modèle prévu à cette fin<sup>13</sup> et transmise en format électronique à l'Autorité.

Tout changement apporté à cette liste, tel que le retrait ou l'ajout d'un distributeur, doit être communiqué sans délai à l'Autorité<sup>14</sup>.

## 5. Tarification (art. 11 à 13 Règlement sur la distribution sans représentant)

---

<sup>8</sup> Proposition, attestation, certificat, etc.

<sup>9</sup> Article 414.

<sup>10</sup> Article 417.

<sup>11</sup> Article 416.

<sup>12</sup> Article 419.

<sup>13</sup> Ce fichier Excel est disponible sur le site Web de l'Autorité.

<sup>14</sup> Article 418.

Aucun changement n'a été apporté à la tarification concernant l'examen du guide de distribution.

## **6. Les délais**

Auparavant, l'Autorité calculait un délai de 120 jours<sup>15</sup> pour permettre aux assureurs d'apporter les modifications demandées au guide de distribution. Cette période de 120 jours commençait à courir dès que l'analyse était en cours et se terminait au moment de l'approbation du guide de distribution par l'Autorité.

Considérant que le dépôt du cahier de conformité dûment rempli par l'assureur atteste de la conformité du guide de distribution et des documents afférents, l'Autorité présume qu'aucune modification au guide ne sera requise. De ce fait, cette période de 120 jours ne s'appliquera plus.

En conséquence, l'Autorité avisera l'assureur, dans ses correspondances avec ce dernier, du délai qui lui est accordé lors de demandes de modification, d'information ou de document. Dans le cas où l'assureur sera dans l'impossibilité de répondre à la demande de l'Autorité dans le délai prévu, il pourra demander à l'Autorité une prorogation discrétionnaire du délai, et ce, avant son expiration<sup>16</sup>.

## **7. L'examen approfondi**

Cette nouvelle étape est réalisée ponctuellement, notamment lorsque des irrégularités ont été observées lors de l'examen sommaire, soit dans le guide de distribution, dans la police d'assurance ou dans les documents auxquels cette dernière réfère. Cet examen vise à valider l'information contenue dans le guide de distribution par rapport à tous les documents connexes ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur au Québec.

## **8. La vigie**

Cette nouvelle étape du processus d'encadrement consiste à effectuer des suivis et des vérifications en ce qui a trait à tous les éléments touchés par la distribution sans représentant.

## **9. La période de transition**

Les assureurs devront avoir dûment rempli un cahier de conformité et l'avoir joint aux autres documents requis pour tous les nouveaux guides de distribution qu'ils transmettront à l'Autorité à partir de la date de publication de cet avis.

En ce qui concerne les guides de distribution déjà en vigueur et qui feront l'objet d'une modification d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2009, les assureurs devront aussi produire un cahier de conformité et le transmettre à l'Autorité, en même temps que les modifications.

Les assureurs devront, dans les meilleurs délais, produire un cahier de conformité pour chaque guide de distribution en vigueur et pour lequel aucune modification n'est prévue avant le 1<sup>er</sup> avril 2009.

## **10. Le manuel de rédaction d'un guide de distribution**

Le manuel de rédaction créé pour les assureurs dans le but de les aider à améliorer leur efficacité lors de la rédaction d'un guide de distribution a été modifié en fonction de la nouvelle procédure basée sur le cahier de conformité. Cet outil de référence est disponible gratuitement sur le site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

---

<sup>15</sup> Bulletin du Bureau des services financiers, n° 2 - Mars 2000.

<sup>16</sup> Article 416 al.2.

Pour toute question concernant le présent avis, vous pouvez vous adresser à :

M. Mario Beaudoin  
 Chef de service  
 Service de la conformité  
 Autorité des marchés financiers

Québec : (418) 525-0337  
 Montréal : (514) 395-0337  
 Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 2801  
 Télécopieur : 1 418 525-9512  
 Courriel : [mario.beaudoin@lautorite.qc.ca](mailto:mario.beaudoin@lautorite.qc.ca)

### Notice concerning the new regulatory procedure for distribution without a representative

The *Autorité des marchés financiers* (the “AMF” or the “Authority”) regulates the distribution of financial products and services other than through representatives pursuant to section 408 and following of the *Act respecting the distribution of financial products and services* (hereinafter called the “Act”).<sup>17</sup>

Introduced at the time of the coming into force of the Act on October 1, 1999, distribution without a representative is a special scheme by which an insurer can offer certain insurance products without a representative holding a certificate issued by the AMF.

In this context, the insurance product is offered to a client by a distributor who, for this purpose, must give the client a copy of a distribution guide. The guide provides the client with information on the nature and limitations of the insurance product offered, in order to help the client determine if the product is suitable. Moreover, this distribution guide must be drafted in accordance with the rules set out by the AMF.<sup>18</sup>

Up to now, the insurer had to file a distribution guide, and it was AMF policy to initiate an amendment and approval process, which gave rise to costs and delays for the insurer, since it had to wait for the AMF's approval of its guide.

In order to simplify the task of industry participants, the AMF proposes, while maintaining the existing rules, to adopt a new procedure with insurers.

This procedure will allow insurers to offer, **without delay**, their insurance product by delivering immediately the distribution guide to distributors and their clients, having verified the compliance of the guide before filing it with the AMF.

To this end, when placing a new insurance product on the market, insurers will need to submit to the AMF all documents related to its distribution other than through a representative, i.e.:

- a copy of the distribution guide delivered to consumers;
- the insurance policy and all documents to which it refers;
- the list of distributors involved;
- a cheque in the amount of \$1,000.

<sup>17</sup> R.S.Q., c. D-9.2.

<sup>18</sup> Section 413 of the Act; *Regulation respecting distribution without a representative* (R-4).

Insurers will also need to submit a duly completed “**compliance return**”<sup>19</sup>. Based on the “file and use”<sup>20</sup> concept, this return confirms to the AMF that the distribution guide prepared by the insurer meets the applicable legislative and regulatory requirements.<sup>21</sup> This way, the AMF will no longer remit to the insurer an “approval letter” for the distribution guide. Despite the filing of a compliance return, the AMF will still proceed with a summary examination of the guide or, if warranted, will carry out a more in-depth examination.

### 1. Filing of documents

Before offering an insurance product other than through a representative, the insurer must, in accordance with sections 414 and 423 of the Act, have forwarded to the AMF all the required documentation, i.e.:

- a copy of the distribution guide delivered to consumers;
- the insurance policy and all documents to which it refers<sup>22</sup>;
- the list of distributors;
- a cheque in the amount of \$1,000.

Also, insurers will have to file a compliance return validating the information given in the guide.

If it does not receive all the necessary documents required by the Act, the AMF may use the recourses it deems appropriate to forbid an insurer to offer its insurance product through distribution without a representative.

### 2. Summary examination

The AMF will proceed with a summary examination of the distribution guide according to a procedure to be established and based on the compliance return duly completed by the insurer and filed with the mandatory documents.

The purpose of this summary examination is to verify, on the one hand, if the insurer answered all the questions on the compliance return and, on the other hand, whether the information contained in the compliance return agrees with the information given in the other documents.

### 3. Declaration of amendment or withdrawal of a distribution guide (s. 414 to 417 of the Act)

**Whenever** an amendment is made to a distribution guide<sup>23</sup> that does not change the information given in the compliance return, or when the insurance product concerned is no longer offered<sup>24</sup> through distributors other than representatives, the insurer must complete a declaration relating to the operation performed.

---

<sup>19</sup> The compliance return is available on the AMF website at [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

<sup>20</sup> The expression “file and use” is commonly used in the industry.

<sup>21</sup> Sections 408 and following of the Act; *Regulation respecting distribution without a representative (R-4)*.

<sup>22</sup> Application, insurance certificate, etc.

<sup>23</sup> Section 414.

<sup>24</sup> Section 417.

Despite the inclusion of the compliance return in the regulatory procedure, the AMF may, at any time, ask an insurer to amend a distribution guide already submitted<sup>25</sup> or order an insurer to terminate the distribution of a product through distributors,<sup>26</sup> as the case may be.

#### **4. List of distributors (s. 414 (3) and 418 of the Act)**

The list of distributors is one of the documents that must be submitted at the time of the initial filing of the distribution guide (see no.1 above). However, this list must be drawn up based on the Excel model provided<sup>27</sup> and forwarded electronically to the AMF.

The AMF must be notified of any change made to this list, such as the addition or deletion of a distributor from the list.<sup>28</sup>

#### **5. Fees (s. 11 to 13 of the *Regulation respecting distribution without a representative*)**

No change was made to the fees for the examination of distribution guides.

#### **6. Time limit**

Previously, the AMF allowed insurers 120 days<sup>29</sup> to make the required changes to a distribution guide. This period started from the beginning of the analysis and ended upon approval of the distribution guide by the AMF.

Considering that the filing of the compliance return duly completed by the insurer confirms compliance of the distribution guide and related documents, the AMF assumes that no changes to the guide will be required. Therefore, this 120-day period will no longer be applicable.

Consequently, when requesting amendments, information or documents, the AMF will specify the time allowed the insurer to respond to its request. If the insurer cannot comply within the time allotted, it can ask for a discretionary extension before the expiry date of the specified deadline<sup>30</sup>.

#### **7. In-depth Examination**

This new procedure is done on a targeted basis, in particular, when discrepancies are noted at the time of the summary examination, either in the distribution guide, the insurance policy or the documents referred to in the policy. This in-depth examination aims at validating the information contained in the distribution guide with respect to all the other relevant documents and to the legislation and regulations in force in Québec.

#### **8. Monitoring**

This new component of the regulatory process consists in follow-up and verification procedures with respect to all the elements involved in the distribution of insurance without a representative.

#### **9. Transition Period**

---

<sup>25</sup> Section 416.

<sup>26</sup> Section 419.

<sup>27</sup> This Excel file is available on the AMF website.

<sup>28</sup> Section 418.

<sup>29</sup> Bulletin of the Bureau des services financiers, no. 2 - March 2000.

<sup>30</sup> Section 416, par. 2.

Insurers will have to duly complete a compliance return and submit it with the other documents required for all new distribution guides filed with the AMF, as of the date of publication of this notice.

With respect to distribution guides already issued that will undergo amendments before April 1, 2009, insurers will have to file a compliance return with the AMF when filing the amendments.

Insurers will, have to file, as soon as possible, a compliance return for all distribution guides already issued for which no amendments are expected before April 1, 2009.

#### **10. Distribution Guide Drafting Manual**

The manual that was created to help insurers draft distribution guides more efficiently has been amended in accordance with the new procedure based on the compliance return. This reference tool is available free of charge on the AMF website at [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

For any question concerning this notice, please contact:

Mario Beaudoin  
Manager, Compliance  
Autorité des marchés financiers

Quebec : (418) 525-0337  
Montreal : (514) 395-0337  
Toll-free: 1 877 525-0337, ext. 2801  
Fax: 1 418 525-9512  
E-mail: [mario.beaudoin@lautorite.qc.ca](mailto:mario.beaudoin@lautorite.qc.ca)

**March 28, 2008.**