

3.1

Avis et communiqués

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») encadre la distribution sans représentant en vertu du titre VIII de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »). Ainsi, les concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs neufs et usagés (les « concessionnaires ») peuvent agir à titre de distributeurs et offrir certains produits d'assurance, dont le F.P.Q. n° 5 – Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré - Assurance de remplacement (le « F.P.Q. n° 5 ») et l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur.

L'article 222.2 de la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 (la « LA »), prévoit que tout assureur doit suivre de saines pratiques commerciales et qu'il doit notamment informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci.

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* donnée par l'Autorité en vertu de la LA communique les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des consommateurs. Elle rappelle notamment à l'assureur qu'il doit contrôler la conformité du processus d'offre de ses produits d'assurance, peu importe que son réseau de distribution soit indépendant de lui ou non. L'Autorité s'attend également à ce que les incitatifs ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs.

L'Autorité a été interpellée par l'insatisfaction des consommateurs à l'égard des pratiques commerciales liées à l'offre des produits d'assurance par certains concessionnaires. Les principaux motifs de signalements reçus concernent les explications ou divulgations incomplètes ou inadéquates, les techniques de vente utilisées par certains concessionnaires pour forcer la vente de produits d'assurance et les conséquences du financement de la prime d'assurance par l'établissement financier en cas d'annulation du contrat d'assurance.

Entre 2009 et 2017, l'Autorité a entrepris plusieurs actions ayant comme but de corriger les pratiques commerciales concernant l'offre de produits d'assurance par le biais des concessionnaires. Plusieurs avis ont été publiés visant à informer les assureurs et les concessionnaires de leurs obligations et de leurs responsabilités. De plus, des travaux de surveillance ont été effectués auprès des principaux assureurs œuvrant dans ce marché. Des sanctions ont également été imposées à certains concessionnaires, cabinets et prêteurs. Or, malgré les actions et les interventions de l'Autorité, des lacunes en ce qui concerne les pratiques commerciales subsistent toujours.

Dans ce contexte, l'Autorité a jugé opportun d'identifier des mesures additionnelles visant à corriger les mauvaises pratiques commerciales. À cet effet, l'Autorité a mis en place une table de concertation et des rencontres avec des assureurs et des associations de concessionnaires ont ainsi été tenues afin de discuter des mesures qui permettront notamment de répondre aux attentes de l'Autorité en matière de saines pratiques commerciales favorisant ainsi le traitement équitable du consommateur.

Dans cet avis, l'Autorité tient à rappeler certaines obligations qui incombent aux assureurs et à présenter des mesures qu'elle estime nécessaires afin de mettre un frein aux mauvaises pratiques commerciales et de favoriser le traitement équitable du consommateur.

1. Élimination du choix d'option d'indemnisation pour le F.P.Q. n° 5

Le F.P.Q. n° 5 prévoit les options suivantes liées au mode d'indemnisation :

Option 1 : Remplacement du véhicule auprès du marchand désigné;

Option 2 : Versement d'une indemnité pour le remplacement du véhicule auprès d'un marchand au choix du client.

L'Autorité a constaté qu'une grande majorité des polices vendues le sont sous l'Option 1. Ce constat est cohérent avec les signalements reçus des consommateurs à l'effet que certains concessionnaires n'ont pas présenté les deux options ou dans certains cas, que l'Option 1 était sélectionnée par défaut dans le formulaire de proposition d'assurance leur étant soumis.

L'Autorité a constaté que certains consommateurs ne sont généralement informés qu'au moment de la réclamation qu'ils doivent obligatoirement se procurer leur véhicule de remplacement auprès du concessionnaire qui leur a initialement vendu le véhicule et l'assurance de remplacement. De plus, ceux-ci se font, dans certains cas, offrir des conditions d'acquisition moins avantageuses que celles dont ils pourraient bénéficier s'il ne s'agissait pas du remplacement de leur véhicule. L'Autorité est d'avis que cette situation nuit au traitement équitable du consommateur.

Ainsi, au cours des prochains mois, l'Autorité procédera à une révision du F.P.Q. n° 5 afin notamment de retirer l'Option 1, soit le remplacement du véhicule auprès du marchand désigné. Le nouveau F.P.Q. n° 5, qui devra obligatoirement être utilisé, sera disponible sur son site Web à compter du 1^{er} décembre 2018.

2. Prolongation du délai d'acquisition de la rémunération à 180 jours minimum

L'Autorité a constaté que le court délai d'acquisition de la rémunération, combiné avec une rémunération appréciable des concessionnaires pour la vente de produits d'assurance, pouvaient mener à de mauvaises pratiques commerciales. Notamment, l'Autorité a constaté que des pressions étaient parfois exercées sur des consommateurs pour se procurer un produit d'assurance et ensuite résilier l'achat immédiatement après la période d'acquisition de la rémunération.

L'Autorité considère qu'une saine pratique de rémunération doit prévoir un délai d'acquisition de la rémunération en corrélation avec la durée de vie du produit d'assurance. Or, la durée de vie moyenne des produits se situe entre 5 et 7 ans et dans certains cas, le produit peut avoir une durée de vie allant jusqu'à 15 ans.

Les initiatives passées de l'Autorité pour éliminer cette mauvaise pratique n'ont pas été concluantes. L'Autorité s'attend à ce que les assureurs révisent leurs pratiques de sorte que le délai d'acquisition de la rémunération par le concessionnaire soit davantage en corrélation avec la durée de vie du produit, mais d'un minimum de 180 jours.

3. Mise en place d'une fiche de renseignements

L'Autorité a constaté dans certains signalements reçus des consommateurs que ceux-ci souscrivent des produits d'assurance sur la base d'une divulgation incomplète ou d'informations inadéquates.

Comme exprimé dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, l'Autorité estime que les consommateurs doivent disposer d'une information qui leur permet, avant, pendant et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant aux produits d'assurance.

En vertu de la LDPSF, l'assureur doit prendre toutes les mesures appropriées afin que les concessionnaires aient une bonne connaissance du produit d'assurance qu'ils distribuent. Le concessionnaire doit notamment le décrire au consommateur, lui expliquer la nature du produit d'assurance et lui indiquer clairement les exclusions.

Dans ce contexte et afin de s'assurer que les consommateurs soient davantage informés, l'Autorité rendra disponible sur son site Web, à compter du 1^{er} décembre 2018, une fiche de renseignements. Celle-ci vise à attirer l'attention du consommateur sur certains éléments liés à l'offre du produit

d'assurance. Les sujets qui y sont mentionnés sont d'ailleurs ceux qui ont fait l'objet de signalements, notamment la divulgation de la rémunération et l'assurance non obligatoire auprès d'un assureur désigné.

L'Autorité considère que le fait de compléter, de signer et de remettre cette fiche de renseignements aux consommateurs au moment de procéder à l'offre de produits d'assurance, en complément des autres documents devant leur être remis, permettra à ces derniers d'être mieux informés et de prévenir les mauvaises pratiques commerciales. L'assureur devrait être en mesure de constater et de pouvoir démontrer à l'Autorité que chaque consommateur a pu bénéficier de ces informations, par exemple en obtenant une copie signée de la fiche de renseignements auprès du concessionnaire. Les autres documents remis aux consommateurs au moment de procéder à l'offre de produits d'assurance sont le guide de distribution, l'avis de résolution prévu à l'article 440 de la LDPSF ou encore l'avis de libre choix de l'assureur ou du représentant prévu à l'article 443 de la LDPSF, le cas échéant.

4. Interdiction de vendre des produits similaires ayant des taux de rémunération différents

L'Autorité a relevé que certains assureurs offrent à des concessionnaires la possibilité de distribuer une gamme de produits proposant des protections d'assurance similaires pour lesquelles la rémunération diffère. Cette situation peut permettre à un concessionnaire de proposer un produit uniquement en fonction du potentiel de rémunération qui lui serait versée privilégiant ainsi la rémunération la plus élevée pour un produit similaire. Cette pratique est contraire aux saines pratiques commerciales et nuit ainsi au traitement équitable du consommateur. L'Autorité est donc d'avis qu'un concessionnaire ne peut offrir des produits similaires d'un même assureur à des taux de rémunération différents.

5. Mise en place de mesures de contrôle par les assureurs

L'Autorité constate que, malgré les interventions effectuées par le passé dans le cadre de ses travaux de surveillance, les recommandations visant à rehausser les mécanismes de supervision et le contrôle des activités des concessionnaires tardent à être mises en application.

L'Autorité estime nécessaire que les assureurs mettent en place des structures, des processus de surveillance robustes et une reddition de compte afin de s'assurer du respect de leurs obligations, notamment en ce qui a trait aux sujets ci-dessous :

a) Divulgation de la rémunération

La LDPSF prévoit que lorsque la rémunération reçue par le concessionnaire pour la vente du produit d'assurance excède 30 % de son coût, celle-ci doit être dévoilée au consommateur. La rémunération doit inclure l'ensemble des incitatifs directs et indirects.

Les directives sur les obligations de divulgation des distributeurs du Bureau des services financiers publiées le 9 avril 2001 définissent la rémunération ainsi :

« Toute somme, bénéfice ou avantage de nature monétaire reçu par un distributeur en contrepartie de la distribution d'un produit d'assurance et qui comprend notamment les éléments suivants : commissions, salaires, redevances, sommes versées à titre de dédommagement, bénéfices versés en fonction du volume des ventes, bénéfices versés pour la vente d'autres produits offerts parallèlement au produit d'assurance (ex : garantie de remplacement) ».

L'assureur devrait ainsi mettre en place des mesures de contrôle permettant de valider si le concessionnaire a respecté son obligation de divulgation, notamment par l'utilisation de la fiche de renseignements.

b) Formation des concessionnaires

La LDPSF prévoit que l'assureur doit prendre toute mesure appropriée afin que les concessionnaires aient une bonne connaissance du produit d'assurance offert. Ainsi, l'Autorité considère que la formation devrait minimalement viser l'acquisition, la compréhension et l'application de connaissances ainsi que le maintien à jour des connaissances dans les domaines suivants :

- le produit d'assurance, notamment la clientèle cible, la protection offerte, les critères d'admissibilité et les exclusions applicables;
- les obligations légales et réglementaires du distributeur, notamment la remise de la documentation et la divulgation de l'information;
- la politique de traitement des plaintes de l'assureur;
- les pratiques commerciales favorisant le traitement équitable du consommateur ainsi que les comportements proscrits, par exemple, l'ajout d'une assurance à l'insu du consommateur;
- la façon de présenter, le cas échéant, une réclamation et le délai pour présenter cette réclamation.

Les personnes responsables de l'élaboration et de la mise en application de la formation devraient avoir les connaissances et les compétences requises afin que les employés des concessionnaires soient formés adéquatement, tout en ayant un niveau d'indépendance minimal à l'exercice de leurs fonctions.

L'assureur devrait mettre en place des mesures de contrôle permettant l'évaluation des connaissances acquises par les employés des concessionnaires sur une base régulière, mais également et plus particulièrement :

- avant que ne débutent les activités de distribution de produits;
- lorsqu'un changement est apporté au produit ou au cadre législatif.

c) Autres mesures de contrôle

L'assureur devrait s'assurer que :

- le personnel assigné à la supervision de la conformité est indépendant de celui qui fait le suivi des ventes;
- le personnel assigné à la supervision de la conformité ne reçoit pas de rémunération variable en lien avec la vente de produits d'assurance des concessionnaires qu'il supervise;
- des indicateurs de gestion sont mis en place permettant de déceler les mauvaises pratiques commerciales.

Les mesures de contrôle énumérées à la présente section ne sont pas exhaustives et d'autres mesures de contrôle pourraient être mises en place afin de s'assurer de la conformité de la distribution.

6. Autres initiatives de l'Autorité

Dans l'optique de renforcer son rôle de régulateur de proximité, l'Autorité continuera à travailler en collaboration avec les différents intervenants de l'industrie et à partager l'information, notamment quant à

la nature des signalements qui lui sont transmis par les consommateurs relativement à l'offre de produits d'assurance par les concessionnaires.

Par ailleurs, l'Autorité souhaite dresser un portrait du marché relatif aux pratiques de distribution des concessionnaires. Pour ce faire, l'Autorité collectera annuellement des données spécifiques auprès des assureurs concernant les ventes de produits d'assurance effectuées par les concessionnaires, incluant la rémunération. Cette collecte de données se fera par l'entremise d'un formulaire standardisé que les assureurs devront remplir et remettre à l'Autorité.

Enfin, bien que les mesures prévues dans le présent avis ne visent pas spécifiquement le financement de la prime, les enjeux qui y sont reliés demeurent une préoccupation pour l'Autorité. Sans imposer l'élimination de la prime unique ou le paiement par mensualités, l'Autorité s'attend à ce que les méthodes de financement ne nuisent pas au traitement équitable du consommateur.

Rappel

L'Autorité s'attend à ce que l'ensemble des assureurs qui sont ou qui seront actifs dans ce marché adhèrent à ces saines pratiques commerciales et mettent en œuvre les mesures décrites dans le présent avis. L'Autorité invite donc les assureurs à s'engager à cet effet.

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* énonce qu'en matière d'offre de produits et services, l'institution prend, dès le premier contact avec le consommateur, un engagement auprès de celui-ci et le conserve jusqu'à l'extinction de toutes ses obligations.

L'Autorité rappelle que la LA et la LDPSF lui permettent de prendre des mesures pour faire corriger ou faire cesser toute pratique commerciale non conforme. Ainsi, elle peut imposer une sanction administrative ou entreprendre une poursuite pénale à l'égard de toute personne qui commet un manquement à celles-ci. Elle peut également imposer une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de saines pratiques commerciales au sein des assureurs, l'Autorité entend procéder, dans le cadre de ses travaux de surveillance, à l'évaluation du degré d'observance des mesures énoncées dans le présent avis.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus auprès du Centre d'information de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 647-9963
www.lautorite.qc.ca

Le 21 juin 2018