

3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projet de règlement

Loi sur les assureurs

(L.Q. 2018, c.23, a.3 ; a. 485 par. 1°)

Loi sur la distribution de produits et services financiers

(chapitre D-9.2, a. 202.2, 209 et 223 par. 5°, 8°, 12°, 13.1° et 15°, 440 et 443)

Règlement sur les modes alternatifs de distribution

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF ») et à l'article 485 de la *Loi sur les assureurs*, L.Q. 2018, c.23, a. 3 (la « LA »), le Projet de règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca à la section « Consultations publiques ».

Commentaires

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **10 décembre 2018** en s'adressant à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
 Secrétaire de l'Autorité
 Autorité des marchés financiers
 800, square Victoria, 22^e étage
 C. P. 246, tour de la Bourse
 Montréal (Québec) H4Z 1G3
 Télécopieur : (514) 864-8381
 Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Il est à noter qu'à défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Objet du Projet de règlement

Le projet de Loi 141 : *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* (le « PL 141 »), sanctionné le 13 juin 2018, édicte la LA et modifie la LDPSF. Il octroie également à l'Autorité de nouveaux pouvoirs réglementaires.

Pris en vertu du paragraphe 1° de l'article 485 de la LA ,des articles 202.2, 209, des paragraphes 8°, 12°, 13.1° et 15° de l'article 223 ainsi que des articles 440 et 443 de la LDPSF, ce Projet de règlement établit les obligations principalement applicables à une personne morale qui offre des produits et services par un mode alternatif de distribution, soit la distribution sans l'entremise d'une personne physique (l'« offre par Internet ») ou la distribution par l'entremise d'un distributeur (la « distribution sans représentant »).

Afin de permettre à tous les intervenants intéressés de faire connaître leur point de vue concernant ce Projet de règlement, l'Autorité a prévu une période de consultation de 60 jours.

Le Projet de règlement a été établi en tenant compte, notamment, des commentaires reçus ou entendus dans le cadre des consultations menées par l'Autorité sur la distribution sans représentant et sur l'offre par Internet, dans le cadre des consultations menées par le gouvernement dans le contexte de la révision de la LDPSF et de la *Loi sur les assurances* ainsi que dans le cadre de l'étude du PL 141. Il a été élaboré avec un souci de protéger le consommateur, peu importe le moyen que celui-ci utilise pour se procurer un produit ou un service financier, qu'il transige par l'entremise d'une plateforme sur Internet ou par l'entremise d'un représentant. En effet, le cabinet (ou l'assureur cabinet) est tenu aux mêmes obligations que le représentant lorsqu'il offre un produit par Internet. Le Projet de règlement vise donc à atteindre cet objectif de protection du consommateur sans toutefois nuire à l'évolution de nouvelles pratiques qui sont à l'avantage de l'industrie et des consommateurs. Il permet, dans une certaine mesure, une latitude dans les moyens à prendre dans l'atteinte des objectifs ciblés.

Le Projet de règlement se veut souple, considérant l'évolution rapide des technologies. Il est néanmoins précis, en ce qu'il établit un encadrement adapté à la réalité de l'offre par Internet et de la distribution sans représentant. Ainsi, le cadre proposé pour ces modes de distribution repose sur une divulgation de renseignements au client, présentés de manière à permettre une prise de décision éclairée relativement au produit ou au service offert, alors que le client n'est pas nécessairement en présence d'un représentant certifié.

Des exigences spécifiques à l'offre par Internet et à la distribution sans représentant sont par ailleurs prévues. Pour les cabinets qui offrent par Internet, des exigences relatives à la plateforme - soit l'espace numérique permettant d'interagir avec le client – sont établies afin d'assurer une conception, un fonctionnement et des mesures de contrôle appropriés. Des exigences en matière de formation et de supervision des distributeurs sont par ailleurs prévues pour les assureurs qui offrent des produits via la distribution sans représentant.

I. Offre de produits et de services financiers par Internet

1. Contexte

La LA et la LDPSF contiennent de nouvelles dispositions, qui entreront en vigueur le 13 juin 2019 et qui clarifient l'encadrement de l'offre par Internet. La LA édicte que l'assureur traite avec son client soit par l'intermédiaire d'une personne physique, qui est un représentant ou un distributeur dans les cas permis au titre VIII de la LDPSF, soit par Internet. La LDPSF permet au cabinet d'offrir des produits et services sans l'entremise d'une personne physique. L'Autorité propose qu'un cabinet agissant ainsi le fasse par l'entremise d'une plateforme, tels un site Internet ou une application mobile, qui respecte les *exigences prévues au Projet de règlement*.

2. Personnes visées

Conformément à l'article 70 de la LDPSF, la personne morale qui offre des produits et services financiers agit comme cabinet. Ainsi, à l'exception du distributeur visé au titre VIII de la LDPSF, toute personne morale qui offrira un produit ou un service financier par Internet, incluant un assureur, devra être inscrite à titre de cabinet.

La LDPSF permettra par ailleurs à tout cabinet d'offrir un produit ou un service financier par Internet, dans la mesure où l'offre s'effectue dans une discipline dans laquelle le cabinet est inscrit.

L'Autorité propose donc que le Projet de règlement vise tous les cabinets qui, par l'entremise d'une plateforme, offrent un produit ou un service en assurance, en planification financière ou en expertise en règlement de sinistres. À l'exception de certaines dispositions portant spécifiquement sur l'offre de produits d'assurance, les exigences prévues à la section II du Projet de règlement seraient donc applicables à tous les cabinets, peu importe la discipline.

Les obligations prévues au Projet de règlement seraient par ailleurs applicables, avec les adaptations nécessaires, à la société autonome.

2.1 Sites de comparaison

L'Autorité est d'avis que la plupart des sites de comparaison et autres entreprises présentes sur Internet, qui dirigent le client vers le site d'un cabinet pour souscrire ou adhérer à un contrat d'assurance, doivent être inscrits à titre de cabinets et se conformer au Projet de règlement, même lorsque leurs sites ne sont pas transactionnels. C'est le cas lorsque ces personnes reçoivent une rémunération en fonction de la vente d'un produit d'assurance ou de la fourniture d'un service financier. C'est aussi le cas lorsqu'elles se présentent comme un cabinet. Par ailleurs, peu importe sur quelle plateforme le client a amorcé sa démarche, celui qui lui vend un produit d'assurance doit s'assurer que ce dernier lui convient.

Au surplus, l'Autorité est d'avis qu'il appartient au cabinet de s'assurer que toute personne avec qui il a une entente d'indication de clients respecte les lois applicables et n'induit pas le client en erreur quant à l'étendue de son offre.

3. Intervention d'un représentant

La LDPSF autorisera un cabinet à permettre à un client qui le désire de souscrire ou d'adhérer à un contrat par Internet sans qu'un représentant intervienne. Le cabinet devra néanmoins prendre les moyens nécessaires à ce que des représentants, rattachés au cabinet et autorisés à agir dans la discipline requise pour offrir le produit ou le service en question, agissent en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin.

L'Autorité ne recommande pas d'exiger la disponibilité des représentants en tout temps. Elle est d'avis que les cabinets devront prendre des mesures d'atténuation des risques de transactions qui ne respecteraient pas leurs obligations légales et réglementaires en dehors des heures de disponibilité des représentants. Le cabinet pourrait bien entendu choisir de rendre des représentants disponibles en tout temps.

4. Obligations réglementaires applicables

Il importe d'abord de préciser que les obligations prévues au chapitre II du Projet de règlement s'appliqueraient en surplus des obligations déjà applicables à un cabinet conformément à la LDPSF et ses règlements.

Tel que mentionné à l'article 86.0.1 de la LDPSF, le cabinet qui offrira un produit ou un service financier par Internet devra respecter des obligations applicables à un représentant.

Le cabinet qui offrira des produits d'assurance par Internet devra notamment *conseiller adéquatement le client comme s'il était un représentant*. Il devrait donc, par sa plateforme, s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins et, le cas échéant, s'assurer que le produit qu'il lui offre lui convient. Dans tous les cas, le cabinet, comme un représentant, demeurera responsable de la fiabilité des renseignements nécessaires pour satisfaire cette obligation.

L'Autorité propose d'exiger que le cabinet qui offrira un produit ou un service par Internet fournisse, par l'entremise de sa plateforme, certains renseignements et documents spécifiques qu'un représentant doit fournir conformément à la LDPSF et aux règlements y afférents. Par exemple, les exigences concernant la remise des renseignements recueillis pour l'analyse des besoins et le remplacement de polices devront être suivies par un cabinet en assurance de personnes qui offre par Internet.

5. Produits offerts

L'Autorité est d'avis que les exigences qu'elle propose d'inclure au Projet de règlement permettent d'assurer un développement ordonné du marché et une protection adéquate des consommateurs, sans limiter les produits pouvant être offerts par Internet. En effet, les cabinets devraient mettre en place des processus d'offre par Internet, qui permettent de respecter leurs obligations légales et réglementaires, indépendamment du produit offert.

La LDPSF et la LA ne prévoient d'ailleurs pas une telle limitation quant aux produits offerts. Le gouvernement a octroyé à l'Autorité un nouveau pouvoir d'ordonnance en vertu de la LA pour enjoindre à un assureur autorisé de cesser de distribuer par Internet les contrats qu'elle détermine. L'Autorité pourrait utiliser également les recours prévus en vertu de la LDPSF à l'encontre d'un cabinet qui contreviendrait au Projet de règlement.

Les cabinets devraient s'assurer que la vente par Internet est adaptée aux produits offerts et qu'elle répond aux besoins des consommateurs ciblés. Dans le cadre de ses activités, l'Autorité veillera à ce que les moyens déployés par les cabinets soient conséquents avec les types de produits offerts par Internet.

6. Renseignements à fournir à l'Autorité des marchés financiers

L'Autorité propose d'exiger que tout cabinet qui offre un produit ou un service financier par Internet l'en informe. Pour ce faire, le cabinet déjà titulaire d'une inscription auprès de l'Autorité pourrait utiliser un formulaire qui sera disponible sur le site Internet de l'Autorité et la personne morale qui souhaite devenir un cabinet pourrait divulguer cette information à même sa demande d'inscription à titre de cabinet. Les divulgations annuelles requises seraient effectuées par l'entremise de la demande de maintien d'inscription du cabinet.

Les renseignements exigés permettraient à l'Autorité de bien connaître le marché et de suivre les développements technologiques ainsi que l'évolution des pratiques, de façon à en mesurer l'incidence sur les consommateurs et l'industrie. Elle pourrait ainsi s'assurer du maintien d'une réglementation efficace, permettant à la fois d'assurer une protection adéquate des consommateurs et le développement de l'industrie.

7. Renseignements à fournir au client

7.1 Présentation des renseignements

Lorsque le client transige par Internet, il prend une décision à l'égard du produit ou du service financier offert sur la base des renseignements qui lui sont présentés par l'entremise de la plateforme. Le Projet de règlement préciserait donc que ces renseignements doivent être présentés de façon à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée quant au produit ou au service offert et de façon à ne pas porter à confusion ni à induire en erreur.

7.2 Renseignements visibles en tout temps

Afin de permettre leur repérage aisément par le client, l'Autorité propose que certains renseignements soient visibles en tout temps sur la plateforme, notamment les renseignements relatifs à l'identification du cabinet, à la validation de son inscription auprès de l'Autorité et à la formulation d'une plainte. L'exigence qu'un représentant du cabinet puisse agir en temps utile auprès du client qui en exprime le besoin est un

élément clé du cadre de protection des consommateurs; le moyen de solliciter l'intervention d'un représentant devrait donc être visible en tout temps.

7.3 Renseignements à fournir avant la saisie de renseignements personnels

Afin d'éviter au client d'entreprendre un processus d'offre qui ne lui convient pas, l'Autorité recommande que certains renseignements lui soient présentés avant même la saisie de ses renseignements personnels. Cette alternative a été privilégiée à celle voulant que le cabinet mette en garde le client des risques de conclure une transaction par Internet, puisqu'un cabinet est tenu aux mêmes obligations que le représentant.

Le cabinet devrait préciser à qui s'adresse sa plateforme. Il serait tenu de décrire l'étendue de son offre ainsi que les limites de celle-ci, plus particulièrement concernant l'intervention d'un représentant au moment de la souscription ou de l'offre du produit d'assurance. Par exemple, un cabinet pourrait :

- permettre au client de souscrire ou d'adhérer au contrat par l'entremise de sa plateforme, de façon complètement autonome;
- offrir un produit ou un service au client par l'entremise de sa plateforme, mais requérir l'intervention d'un représentant du cabinet pour la souscription ou l'adhésion au contrat;
- recommander un produit ou un service au client par l'entremise de sa plateforme et le diriger sur la plateforme d'un autre cabinet pour la souscription ou l'adhésion au contrat;
- permettre au client d'alterner à tout moment entre le processus autonome et celui avec l'assistance d'un représentant.

Peu importe le processus utilisé, la LDPSF exige que le cabinet prenne les moyens nécessaires à ce que des représentants qui lui sont rattachés agissent en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin.

7.4 Divulgations reliées à l'offre d'un produit d'assurance

L'Autorité propose que certains éléments soient portés à la connaissance du client avant la conclusion d'un contrat d'assurance, lorsque la souscription ou la conclusion du contrat s'effectue par l'entremise de la plateforme. Cette nuance apparaît nécessaire puisque certains cabinets pourraient permettre à un consommateur de poursuivre avec un représentant un processus d'offre débuté par l'entremise de la plateforme. Le représentant serait alors responsable des divulgations applicables.

7.5 Spécimen de la police

Le représentant a généralement en sa possession les spécimens des polices qu'il offre et peut y référer pour donner des précisions additionnelles au client. L'Autorité propose donc que soit disponible en tout temps un spécimen des polices afférentes aux produits offerts par un cabinet par l'entremise de sa plateforme.

7.6 Validation du consentement

Afin d'éviter de potentielles erreurs et de s'assurer de la validité du consentement du client, l'Autorité recommande que le cabinet permette au client de passer en revue un résumé des renseignements qui ont servi à déterminer ses besoins et à compléter la proposition. Il devrait également donner accès au client à un résumé des options et des modalités que le client a choisies relativement au produit qu'il s'apprête à acquérir, notamment le moment où la garantie entrera en vigueur. Ainsi, le client pourrait valider ces renseignements et les corriger, au besoin, avant de finaliser la transaction.

7.7 Post souscription ou adhésion

L'Autorité propose que, dès que le client a franchi l'étape finale de consentir à souscrire ou à adhérer au produit, le cabinet lui confirme qu'une telle transaction a été réalisée et, lorsqu'applicable, lui remette l'assurance provisoire.

Conformément aux articles 19 et 86.0.1 de la LDPSF, le cabinet qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance, devrait également lui remettre un avis de résolution. Il importe de rappeler que la LA crée un droit de résolution de 10 jours uniquement lorsqu'aucun représentant n'agissait auprès du client au moment où il a souscrit ou adhéré au contrat. Ainsi, le droit de résolution n'est pas applicable lorsque la transaction est conclue avec un représentant, même si le processus a débuté par l'entremise de la plateforme. Par ailleurs, aucun avis de résolution n'est prévu dans ce cas.

L'Autorité recommande d'exiger du cabinet qu'il indique au client comment accéder à la police ou à l'attestation d'assurance. Ainsi, ce document pourrait être transmis directement via la plateforme du cabinet ou rendu disponible à une adresse à laquelle le client indique accepter de recevoir le document.

8. Conception, fonctionnement et contrôle de la plateforme

La plateforme utilisée par un cabinet pour offrir par Internet doit assurer une protection adéquate des consommateurs et ce cabinet doit mettre en place des mesures afin de mitiger les risques associés à l'automatisation de processus.

Dans ce contexte, l'Autorité propose de prévoir par règlement des exigences minimales en matière de conception, de fonctionnement et de contrôle de la plateforme. Le Projet de règlement établirait les exigences minimales de la plateforme et exigerait que le cabinet adopte une procédure décrivant la conception, le fonctionnement et les mesures de contrôle de sa plateforme.

La plateforme du cabinet devrait atteindre les objectifs décrits au Projet de règlement. Elle devrait notamment requérir du client une action à chaque fois qu'une confirmation ou un consentement est requis. Cela peut être le cas lorsque le client doit confirmer l'exactitude de champs préremplis ou consentir à ce que des renseignements sur lui soient obtenus auprès d'un tiers. La plateforme devrait également détecter *lorsqu'une contradiction ou une irrégularité dans les renseignements fournis par le client peut mener à un résultat inapproprié.*

Un élément essentiel du cadre proposé repose sur la traçabilité des transactions. Les renseignements que devrait consigner le cabinet au dossier client devraient permettre de retracer le processus complet suivi par le client et comprendre les interactions avec un représentant, le cas échéant. L'Autorité est d'avis que ces renseignements seront indispensables, notamment pour départager la responsabilité du représentant à l'égard d'une transaction donnée.

Des indications plus précises sur les attentes de l'Autorité et sur les bonnes pratiques en matière de gouvernance des outils technologiques pourraient être publiées ultérieurement.

II. Distribution sans représentant

1. Renseignements à fournir à l'Autorité

L'Autorité doit bien connaître son marché afin d'assumer pleinement son rôle de surveillance et de développement réglementaire. Elle propose donc d'exiger que l'assureur lui transmette, pour chaque produit offert par le mode de la distribution sans représentant, une divulgation initiale et une divulgation annuelle contenant les renseignements prescrits.

L'assureur devrait informer l'Autorité sans délai d'un changement aux renseignements fournis initialement, ce qui inclut les modifications à la liste de distributeurs. Il devra également informer l'Autorité du motif de la fin d'un engagement avec un distributeur.

2. Renseignements à fournir au client

Le régime de la distribution sans représentant repose sur la transmission d'une information adéquate, précise et complète au client.

L'Autorité propose une divulgation de renseignements répartie sur plus d'un document. Les éléments propres au contexte de la distribution sans représentant seraient mis en évidence dans une fiche de renseignements, dont le contenu serait prescrit par l'Autorité, alors que les renseignements sur le produit offert, permettant au client de prendre une décision éclairée quant à ce produit, seraient présentés au client dans un sommaire conçu par l'assureur.

L'assureur devrait s'assurer que le distributeur remette la fiche de renseignements et le sommaire, accompagnés d'un spécimen du contrat lorsque celui-ci y réfère. Le Projet de règlement prévoirait les modalités de remise de ces documents lorsque l'offre s'effectue à distance, par exemple au téléphone.

2.1 Fiche de renseignements

Le contenu de la fiche de renseignements proposé par l'Autorité cible des éléments ayant trait à des obligations prévues à la LDPSF, telle la divulgation de la rémunération reçue par le distributeur, ou qui répondent à des sources d'insatisfactions récurrentes de consommateurs. Une fiche de renseignements a été élaborée initialement dans le cadre de travaux réalisés avec les intervenants impliqués dans l'offre de produits d'assurance par des concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs. Des groupes témoins (focus groups) auprès de consommateurs ont été consultés afin de s'assurer que le langage utilisé et la façon de présenter les renseignements facilitent la lecture et la compréhension du consommateur. Les enjeux soulevés dans le cadre de ces travaux sont toutefois susceptibles d'être présents pour tous les types de produits offerts par l'entremise de distributeurs. La fiche de renseignements prévue au Projet de règlement est donc inspirée de ces travaux.

2.2 Sommaire

L'Autorité recommande que le sommaire réponde à des exigences en matière de présentation des renseignements et de contenu minimal. Les renseignements à fournir s'apparenteraient à ceux qui étaient exigés dans un guide de distribution. Cependant, le Projet de règlement permettrait une plus grande souplesse à l'assureur dans la façon de présenter l'information. L'assureur pourrait, lorsque nécessaire, référer aux sections pertinentes du contrat afin de ne pas alourdir inutilement le sommaire. L'Autorité recommande également d'exiger qu'un exemple de formule de calcul de la *portion de la prime remboursable en cas de résiliation soit donné au sommaire lorsque la police prévoit une telle formule.*

L'assureur devrait, tout comme le cabinet qui offre par Internet, rendre disponible en tout temps un spécimen de la police pour chaque produit offert par un distributeur. Il devrait également rendre disponible sur son site Internet le sommaire du produit.

3. Supervision du distributeur

Conformément à l'article 65 de la LA, « l'assureur est responsable des actes visant la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à celui-ci posés par les distributeurs ou les personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des preneurs ou des adhérents. »

À cet effet, l'Autorité propose d'exiger que l'assureur mette en place des mesures adéquates de supervision, de surveillance et de formation du distributeur.

4. Interdictions

L'encadrement proposé prévoirait des interdictions spécifiques aux assureurs qui offrent, par l'entremise de distributeurs, l'assurance de remplacement et l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur. Ces interdictions ciblent des pratiques de rémunération des distributeurs, mises en évidence notamment dans le cadre des travaux mentionnés précédemment et qui nuisent au traitement équitable du consommateur.

5. Distribution sans représentant par Internet

Un assureur qui offre un produit directement par Internet doit respecter les obligations du Projet de règlement relatives à ce mode de distribution. Aussi, l'Autorité rappelle que l'exception prévue à l'article 425 de la LDPSF n'est valable que lorsqu'un assureur distribue un produit d'assurance-voyage par ses employés.

Un assureur pourrait cependant permettre à un distributeur d'offrir ses produits d'assurance en ligne, c'est-à-dire sur le site Internet de ce distributeur. Il appartiendrait alors à l'assureur de veiller à la conformité du site utilisé par son distributeur, notamment en s'assurant que la fiche de renseignement et le sommaire sont remis au client aux moments prévus par règlement. Par ailleurs, les règles applicables aux cabinets qui offrent sans l'entremise d'une personne physique ne seraient pas applicables aux distributeurs qui offrent par Internet.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Mélissa Perreault

Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4825
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : melissa.perreault@lautorite.qc.ca

Isabelle Déry

Analyste en normalisation
Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4179
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : isabelle.dery@lautorite.qc.ca

Le 10 octobre 2018

REGLEMENT SUR LES MODES ALTERNATIFS DE DISTRIBUTION**Loi sur les assureurs**

((2018, chapitre 23, article 3) ; a. 485 par. 1°)

Loi sur la distribution de produits et services financiers

(chapitre D-9.2, a. 202.2, 209, 223 par. 5°, 8°, 12°, 13.1° et 15°, 440 et 443)

CHAPITRE I**OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

1. Le présent règlement établit les obligations applicables principalement à une personne morale qui, conformément à la Loi sur les assureurs (2018, chapitre 23, article 3) et à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), offre des produits et services financiers par un mode alternatif de distribution, soit la distribution sans l'entremise d'une personne physique ou la distribution par l'entremise d'un distributeur.

CHAPITRE II**OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS PAR UN CABINET SANS L'ENTREMISE D'UNE PERSONNE PHYSIQUE****SECTION I****DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

2. Un cabinet qui offre des produits et services sans l'entremise d'une personne physique doit le faire à l'aide d'une plateforme, soit un espace numérique permettant d'interagir directement avec le client, qui répond aux exigences prévues par le présent chapitre.

3. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à une société autonome.

SECTION II**RENSEIGNEMENTS À FOURNIR À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

4. Tout cabinet qui offre des produits et services sans l'entremise d'une personne physique doit divulguer sans délai à l'Autorité les renseignements suivants:

- 1° le nom attribué à la plateforme, lorsque celui-ci diffère du nom du cabinet;
- 2° le nom du produit et la catégorie à laquelle celui-ci est associé ou la nature des services financiers offerts sur la plateforme;
- 3° le lien hypertexte ou tout autre mécanisme permettant d'accéder à la plateforme;
- 4° les assureurs dont les produits sont offerts sur la plateforme du cabinet, s'il y a lieu;
- 5° le fait que le client doive ou puisse, le cas échéant, souscrire ou adhérer au contrat en recourant à l'intervention d'un représentant ou uniquement en ayant recours à la plateforme;
- 6° le fait que la souscription ou l'adhésion s'effectuera sur la plateforme d'un ou plusieurs autres cabinets, le cas échéant, ainsi que le nom attribué à ce ou ces cabinets.

Le cabinet doit informer l'Autorité de toute modification à l'un de ces renseignements, dans un délai de 30 jours suivant cette modification.

5. Le cabinet doit divulguer annuellement à l'Autorité, par l'entremise de sa demande de maintien d'inscription, le nombre de planifications financières effectuées, de sinistres réglés et de polices d'assurance émises ainsi que le montant des primes souscrites uniquement par l'entremise de sa plateforme.

SECTION III

DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU CLIENT

6. Les renseignements présentés sur la plateforme le sont dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, de manière à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée quant au produit ou au service financier offert et de façon à ne pas porter à confusion ni induire en erreur.

7. Le cabinet doit fournir au client, compte tenu des adaptations nécessaires et selon les produits et services offerts, les renseignements et les documents qu'un représentant doit fournir au client conformément aux articles 43, 47 et 48 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), aux articles 6, 8, 8.1, 9, 9.1, 10, 12, 16 et 22 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (RLRQ, c. D-9.2, r. 10) et aux articles 4.6, 4.8, 4.9, 4.13, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19 du Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur (RLRQ, c. D-9.2, r. 18).

8. Doivent être visibles en tout temps sur la plateforme du cabinet, les renseignements suivants:

- 1° le nom et les coordonnées du cabinet;
- 2° chaque discipline dans laquelle le cabinet est inscrit auprès de l'Autorité;
- 3° le numéro d'inscription du cabinet délivré par l'Autorité, ainsi que le lien hypertexte permettant au client d'accéder aux registres se trouvant sur le site Internet de l'Autorité;
- 4° le moyen de solliciter l'intervention d'un représentant du cabinet;
- 5° les coordonnées permettant au client de formuler une plainte et un lien hypertexte lui donnant accès au résumé de la politique portant sur le traitement des plaintes prévu au dernier alinéa de l'article 103.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2).

9. Avant la saisie de tout renseignement personnel du client, le cabinet doit lui présenter les renseignements suivants par l'entremise de sa plateforme:

- 1° le type de clientèle auquel la plateforme s'adresse;
- 2° le fait que le client doive ou puisse, le cas échéant, souscrire ou adhérer au contrat en recourant à l'intervention d'un représentant ou uniquement en ayant recours à la plateforme;
- 3° le fait que la souscription ou l'adhésion au contrat s'effectuera sur la plateforme d'un autre cabinet, le cas échéant.

10. Lorsqu'aucun représentant n'agit auprès du client au moment où il est appelé à souscrire ou adhérer au contrat, le cabinet doit, avant la conclusion du contrat, lui présenter les renseignements suivants par l'entremise de sa plateforme:

- 1° le nom et les coordonnées de l'assureur qui offre le produit sélectionné;
- 2° les garanties et options du produit;
- 3° les exclusions et limitations afférentes au produit;

- 4° les clauses particulières qui peuvent avoir une incidence sur la couverture d'assurance;
- 5° les avertissements sur les conséquences relatives aux fausses déclarations et réticences;
- 6° l'existence d'un droit de résolution ou de résiliation en faveur du client et les modalités de son exercice, le cas échéant;
- 7° les règles applicables à l'assurance provisoire, le cas échéant;
- 8° les primes et autres frais, incluant les taxes applicables;
- 9° une mention que la prime est fixe ou susceptible de varier dans le temps;
- 10° la période pendant laquelle les renseignements fournis par le cabinet sont valides.

11. Le cabinet doit rendre disponible en tout temps sur sa plateforme un spécimen de la police pour chaque produit offert.

12. Lorsqu'aucun représentant n'agit auprès du client au moment où il souscrit ou adhère au contrat, le cabinet doit, juste avant ce moment, lui présenter les renseignements suivants par l'entremise de sa plateforme :

- 1° un résumé des renseignements recueillis auprès du client;
- 2° un résumé des options et des modalités que le client a choisies relativement au produit qu'il s'apprête à acquérir.

13. Lorsqu'aucun représentant n'agit auprès du client au moment où il souscrit ou adhère au contrat, le cabinet doit, dès que le client a souscrit ou adhéré au contrat, lui fournir les documents et les renseignements suivants:

- 1° la confirmation de la souscription ou de l'adhésion au contrat et l'assurance provisoire, le cas échéant;
- 2° l'avis de résolution prévu à l'article 19 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) applicable en vertu de l'article 86.0.1 de cette loi et conforme à l'Annexe 1, le cas échéant;
- 3° la façon d'accéder à la police ou à l'attestation d'assurance.

SECTION IV CONCEPTION, FONCTIONNEMENT ET CONTRÔLE DE LA PLATEFORME

14. Le cabinet doit veiller en tout temps au bon fonctionnement et à la fiabilité de sa plateforme.

À cette fin, il doit notamment évaluer si les renseignements qui y sont présentés sont exacts et si les renseignements fournis par le client sont conservés de manière à en assurer la confidentialité et la sécurité.

15. Le cabinet doit veiller à ce que sa plateforme soit en mesure de:

- 1° requérir du client une action à chaque fois qu'une confirmation ou un consentement est requis;

2° détecter et, lorsque nécessaire, suspendre ou mettre fin automatiquement à une action initiée sur la plateforme lorsque le produit ne convient pas aux besoins du client ou lorsqu'une contradiction ou une irrégularité dans les renseignements qu'il fournit peut mener à un résultat inapproprié;

3° permettre au client de corriger une erreur en tout temps avant la souscription ou l'adhésion au contrat.

16. Le cabinet doit pouvoir, en tout temps, suspendre ou interrompre son offre par l'entremise de sa plateforme lorsque ces actions sont requises.

17. Le cabinet doit adopter une procédure relative à la conception, à l'utilisation et à la maintenance de sa plateforme et en assurer la mise en œuvre.

La procédure doit notamment décrire le fonctionnement de la plateforme et les mesures de contrôle qui y sont associées. Elle doit en outre permettre l'identification, la gestion et la mitigation des risques internes et externes liés à la plateforme.

18. Le cabinet doit consigner au dossier client l'ensemble des renseignements recueillis auprès du client, en plus de ceux qui lui ont été présentés par l'entremise de la plateforme et, le cas échéant, d'un représentant.

SECTION V INTERDICTIONS

19. Le cabinet ne peut, par l'entremise de sa plateforme:

1° présenter de la publicité lorsqu'un client complète une proposition;

2° sélectionner à l'avance une composante d'une garantie, une garantie additionnelle ou un ensemble de garanties incluses dans l'offre d'un produit d'assurance ;

3° exclure ou limiter sa responsabilité relativement au bon fonctionnement ou à la fiabilité de sa plateforme, ainsi qu'à l'exactitude des renseignements qui y sont présentés.

CHAPITRE III OFFRE DE PRODUITS D'ASSURANCE PAR L'ENTREMISE D'UN DISTRIBUTEUR

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

20. Le présent chapitre s'applique à un assureur qui offre des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur conformément au titre VIII de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2).

SECTION II RENSEIGNEMENTS À FOURNIR À L'AUTORITÉ

21. Avant d'offrir un produit d'assurance par l'entremise d'un distributeur, l'assureur doit, outre les renseignements exigés en vertu de l'article 66 de la Loi sur les assureurs (2018, chapitre 23, article 3), divulguer à l'Autorité les renseignements suivants:

1° le nom et les coordonnées du tiers à qui a été confiée l'exécution des obligations d'un assureur ayant trait à la distribution d'un produit par l'entremise d'un distributeur, le cas échéant;

2° le lien hypertexte ou tout autre mécanisme permettant d'accéder au site Internet du distributeur qui offre un produit d'assurance par l'entremise d'Internet, le cas échéant;

3° les coordonnées du service d'assistance de l'assureur prévu à l'article 28.

L'assureur doit aviser l'Autorité sans délai d'une modification aux renseignements divulgués.

L'assureur qui retire un distributeur de sa liste de distributeurs doit indiquer à l'Autorité le motif de ce retrait.

22. L'assureur doit divulguer annuellement à l'Autorité les renseignements suivants pour chaque produit offert par l'entremise d'un distributeur:

1° le nombre de polices et d'attestations d'assurance émises et le montant des primes souscrites;

2° le nombre de réclamations et le montant versé en indemnités;

3° le nombre de cas de résolution et de résiliation;

4° la rémunération versée à l'ensemble des distributeurs et des tiers visés au paragraphe 1 du premier alinéa de l'article 21.

SECTION III

DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU CLIENT

23. Avant d'offrir un produit par l'entremise d'un distributeur, l'assureur prépare le sommaire du produit conformément aux articles 29 et 30. Il confie au distributeur le mandat de le remettre au client au moment de lui offrir le produit avec un spécimen de la police lorsqu'il y réfère et une fiche de renseignements conforme au modèle de l'Annexe 2.

24. Lorsque le moyen de communication utilisé pour offrir le produit ne permet pas la remise du sommaire et de la fiche de renseignements au moment où celui-ci est offert, l'assureur doit prévoir dans le mandat qu'il confie au distributeur, l'obligation d'informer le client de cette impossibilité. L'assureur veille en outre à ce qu'il soit requis du distributeur qu'il obtienne alors son consentement à recevoir ces documents au plus tard lors de la remise de la police ou de l'attestation d'assurance et lui mentionne les renseignements contenus à ces documents.

25. L'assureur doit être en mesure de fournir, à la demande du client ou de l'Autorité, l'ensemble des renseignements et documents présentés au client au moment où celui-ci s'est vu offrir le produit d'assurance, notamment le sommaire et la fiche de renseignements.

26. Lorsque des renseignements personnels de nature médicale ou sur des habitudes de vie sont recueillis du client, l'avis de consentement particulier prévu à l'article 93 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), applicable en vertu de l'article 437 de cette loi, doit être remis au client et être conforme au formulaire de l'Annexe 3.

27. Lorsque le distributeur offre au client un financement qui exige qu'il souscrive une assurance pour en garantir le remboursement, l'avis de libre choix prévu à l'article 443 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) doit être remis au client et être conforme au formulaire de l'Annexe 4.

28. L'assureur doit disposer d'un service d'assistance permettant de répondre aux questions du distributeur à l'égard de chaque produit offert.

SECTION IV

SOMMAIRE

29. Le sommaire ne peut porter que sur le produit et doit répondre à l'ensemble des conditions suivantes:

- 1° il est succinct;
- 2° il explique le produit;
- 3° il est rédigé dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, de manière à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée et de façon à ne pas porter à confusion ni induire en erreur;
- 4° il présente des renseignements exacts;
- 5° il est reproduit sur un support durable, permettant d'en assurer l'accessibilité et l'intégrité;
- 6° il ne contient aucune publicité ni offre promotionnelle;
- 7° il ne constitue pas la police ou l'attestation d'assurance.

Lorsque cela s'avère nécessaire, l'assureur peut référer le client vers les sections pertinentes de la police d'assurance pour obtenir les détails additionnels qui ne paraissent pas au sommaire.

30. Le sommaire doit présenter les renseignements suivants:

- 1° le nom et les coordonnées de l'assureur;
- 2° le numéro de permis délivré à l'assureur par l'Autorité et l'adresse du site Internet de l'Autorité;
- 3° le nom et le type de produit offert;
- 4° le public cible;
- 5° le nom et les coordonnées du distributeur qui offre le produit;
- 6° les garanties du produit;
- 7° les exclusions et limitations afférentes au produit;
- 8° les clauses particulières qui peuvent avoir une incidence sur la couverture d'assurance;
- 9° les avertissements sur les conséquences relatives aux fausses déclarations et réticences;
- 10° l'existence d'un droit de résiliation en faveur du client, de même que sa durée et les modalités de son exercice;
- 11° les règles applicables à l'assurance provisoire, le cas échéant;
- 12° les informations qui doivent être portées à la connaissance du client en application de l'article 434 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2);
- 13° les primes et autres frais, incluant les taxes applicables, ou, lorsqu'un montant exact ne peut être indiqué, la méthode permettant au client de l'établir;
- 14° une mention que la prime est fixe ou susceptible de varier dans le temps;
- 15° les coordonnées permettant au client de formuler une plainte à l'assureur et l'adresse du site Internet de l'assureur lui donnant accès au résumé de la politique portant sur

le traitement des plaintes prévu au dernier alinéa de l'article 52 de la Loi sur les assureurs (2018, chapitre 23, article 3).

Lorsque la police prévoit une formule permettant de calculer la portion de la prime remboursable en cas de résiliation, l'assureur doit en faire mention dans le sommaire et y inclure un exemple de son application.

31. L'assureur doit, dès que le client a souscrit ou a adhéré au contrat d'assurance, lui fournir les documents suivants:

- 1° un résumé des renseignements recueillis auprès du client;
- 2° la police, l'attestation d'assurance ou l'assurance provisoire.

32. L'avis de résolution prévu à l'article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) qui doit être transmis au client par le distributeur doit être conforme au formulaire prévu à l'Annexe 5.

33. L'assureur doit rendre disponibles en tout temps le sommaire du produit et un spécimen de la police sur son site Internet pour chaque produit offert par un distributeur.

SECTION V SUPERVISION DU DISTRIBUTEUR

34. L'assureur doit contrôler et superviser l'offre de produits d'assurance par ses distributeurs.

Il doit, à cette fin, adopter et mettre en œuvre des procédures permettant la supervision et la formation de ses distributeurs et des personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des clients, afin de s'assurer du respect des exigences prévues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et par le présent règlement.

35. La formation dispensée par l'assureur doit couvrir les sujets suivants :

- 1° le produit d'assurance, notamment le public cible, la garantie offerte, les critères d'admissibilité et les exclusions et limitations applicables;
- 2° les obligations légales du distributeur;
- 3° la politique de traitement des plaintes de l'assureur;
- 4° les pratiques favorisant le traitement équitable du client;
- 5° la présentation d'une réclamation.

SECTION VI INTERDICTIONS

36. Pour les produits d'assurance visés au paragraphe 5° de l'article 424 et au paragraphe 1° de l'article 426 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), l'assureur ne peut:

- 1° permettre au distributeur de conserver sa rémunération à l'intérieur d'un délai qui n'est pas proportionnel à la durée du produit, ce délai ne pouvant toutefois être inférieur à 180 jours;
- 2° verser au distributeur un boni ou une participation aux bénéfices basée sur l'expérience du contrat;

3° établir des taux de commission différents applicables à un distributeur pour des produits proposant des garanties d'assurance similaires.

CHAPITRE IV
DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

37. Le présent règlement remplace le Règlement sur la distribution sans représentant (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 8).

38. Le présent règlement entre en vigueur le 13 juin 2019.

ANNEXE 1*(a. 13)***AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE****AVIS DONNÉ PAR LE CABINET**

Articles 19 et 86.0.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant la date de signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur du délai applicable, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès de l'assureur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le www.lautorite.qc.ca.

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À:

 (nom de l'assureur)

 (adresse de l'assureur)

Date: _____ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 20 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance no: _____ (numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le: _____ (date de la signature du contrat)

à: _____ (lieu de la signature du contrat)

 (nom du client)

 (signature du client)

ANNEXE 2
(a. 23)

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits. Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____


LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.


COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.


RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.


DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous annulez votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez l'Autorité au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur

Cette fiche ne peut pas être modifiée

ANNEXE 3

(a. 26)

AVIS DE CONSENTEMENT PARTICULIER**Vous êtes libre de donner ce consentement ou non**

Articles 92 et 437 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

- Nous détenons, aujourd'hui, des renseignements à votre sujet.
- Nous avons besoin de votre consentement pour permettre à certains de nos préposés d'avoir accès à ces renseignements.
- Ces préposés auront aussi accès aux mises à jour des renseignements, faites pendant la durée du consentement.
- Ces préposés utiliseront les renseignements disponibles afin de vous solliciter pour de nouveaux produits et services financiers.

VOUS ÊTES LIBRE D'ÉTABLIR LA DURÉE DE VALIDITÉ DE VOTRE CONSENTEMENT

- Si vous accordez un consentement pour une période indéterminée, vous pourrez en tout temps y mettre fin en le révoquant. À la fin du présent formulaire, vous trouverez un modèle de révocation que vous pourrez utiliser ou dont vous pourrez vous inspirer.
- Si vous voulez accorder un consentement pour une période limitée, vous pourrez le faire en fixant vous-même cette période. Le présent formulaire prévoit à la section «consentement particulier» un endroit où vous pourrez inscrire la période désirée.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

Sans cette autorisation spécifique, le distributeur ne pourra utiliser ces renseignements à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis. **Le distributeur ne peut vous contraindre à donner ce consentement ni refuser de continuer à faire affaires avec vous du seul fait que vous refusez de le lui donner; l'article 94 de la Loi vous protège.** Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le www.lautorite.qc.ca.

Les renseignements que nous détenons à votre sujet, aujourd'hui, ont été recueillis dans le cadre de:

 (objet(s) du dossier)

Voici les catégories de renseignements nécessaires que nous souhaitons que l'un de nos préposés utilise ainsi que les produits et services qu'il pourrait vous offrir. Pour plus de précisions sur le contenu de chacune de ces catégories, vous pouvez vous référer au verso.

Veillez autoriser les catégories auxquelles vous consentez.

Catégories de renseignements nécessaires à être communiqués ¹	Pour quels produits ou services ²	Autorisation du client ³		Initiales ⁴
À remplir par le distributeur	À remplir par le distributeur	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
		<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	

Directives au distributeur (reproduction non requise) :

1. Le distributeur doit inscrire au verso le contenu de chacune des catégories.
2. Le distributeur doit préciser la nature des produits et services qu'il souhaite offrir au client. Chaque catégorie de renseignements doit être associée à une fin particulière. Si une catégorie est nécessaire à plusieurs fins, le distributeur doit la répéter pour chacune d'elles.
3. L'autorisation du client peut être donnée par téléphone dans la mesure où les interlocuteurs peuvent s'assurer de leur identification respective. Dans ce cas, le présent formulaire servira de script pour le préposé. Le contenu détaillé de chacune des catégories doit être lu au client. Le distributeur doit transmettre au client le formulaire rempli dans les 10 jours suivant le consentement verbal.
4. Dans le cas d'un formulaire électronique, les initiales peuvent être remplacées par une fenêtre de confirmation. L'avis de consentement doit toutefois être mis à la disposition du client grâce à tout moyen en permettant la lecture ou l'impression.

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1), **vous pouvez demander que l'on vous donne accès aux renseignements que l'on détient sur vous.**

CONSETEMENT PARTICULIER

Après avoir pris connaissance de ce qui est indiqué ci-dessus, je, soussigné(e):
 _____ (*nom du client*) _____ consens à ce que les renseignements détenus par le distributeur soient utilisés aux fins mentionnées plus haut.

Ce consentement sera valide jusqu'à révocation ou pour la période suivante:

 JJ/MM/AA (à remplir par le client)

Je peux révoquer en tout temps ce consentement par l'envoi d'un avis. Je peux utiliser le modèle d'avis ci-joint ou m'en inspirer.

 (signature du client) (date de la signature du consentement)

 (Identification du client, adresse ou no de folio ou no de contrat, etc.)

JE RÉVOQUE LE CONSETEMENT PARTICULIER DONNÉ AU DISTRIBUTEUR PAR L'AVIS SUIVANT

À: _____
 (nom du distributeur)

 (adresse du distributeur)

En date du: _____
 Par la présente, je, soussigné(e), _____ (*nom du client*) _____ vous avise que j'annule le consentement particulier visant à vous permettre d'utiliser les renseignements qui me concernant à de nouvelles fins.

Consentement que je vous ai donné le:

 (date du consentement)

 (nom du client) (signature du client)

 (Identification du client, adresse ou no de folio ou no de contrat, etc.)

ANNEXE 4

(a. 27)

AVIS DE LIBRE CHOIX DE L'ASSUREUR ET DU REPRÉSENTANT

Article 443 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

· On exige de vous une couverture d'assurance décrite ci-dessous pour garantir le remboursement d'un prêt.

· Toutefois, vous êtes libre de souscrire cette couverture d'assurance auprès de l'assureur et du représentant de votre choix. **Vous pouvez donc vous procurer l'assurance de 3 façons différentes:**

1. en prenant l'assurance que l'on vous offre.

Si vous faites ce choix, vous bénéficiez alors de l'article 20 de la Loi qui vous permet de mettre fin au contrat d'assurance que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, sans pénalité, dans les 10 jours de sa signature. Toutefois, vous devrez alors souscrire une autre assurance équivalente qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables;

2. en prenant une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables;

3. en démontrant que vous possédez déjà une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables.

Vous pourrez changer d'assureur ou de représentant en tout temps, pourvu que vous mainteniez, jusqu'à la fin du contrat de prêt, une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables. On ne peut vous obliger à choisir ou maintenir un contrat d'assurance d'un assureur en particulier, ni refuser votre crédit ou rappeler votre prêt pour cette raison.

Pour annuler l'assurance, vous pouvez utiliser la section ci-dessous intitulée «Avis de résolution d'un contrat d'assurance». Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le www.lautorite.qc.ca.

DESCRIPTION DE LA COUVERTURE EXIGÉE

(Section complétée par le distributeur)

Pour garantir le solde de votre prêt, nous avons exigé que vous souscriviez:

une assurance de dommages: _____

de: _____ \$ _____
(couverture) (détails)

une assurance de personnes de type: _____
(vie, invalidité et autres)

de: _____ \$ _____
(couverture) (détails)

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À:

_____ (nom de l'assureur)

_____ (adresse de l'assureur)

Date: _____ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance no: _____ (numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le: _____ (date de la signature du contrat)

à: _____ (lieu de la signature du contrat)

_____ (nom du client)

_____ (signature du client)

ANNEXE 5

(a.32)

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE**AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR**

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le www.lautorite.qc.ca.

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À:

(nom de l'assureur)_____
(adresse de l'assureur)

Date: _____ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance no: _____ (numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le: _____ (date de la signature du contrat)

à: _____ (lieu de la signature du contrat)

(nom du client)_____
(signature du client)

Le distributeur doit remplir au préalable cette section.

Draft Regulation

Insurers Act

(S.Q. 2018, c. 23, s. 3; s. 485 subpar. (1))

Act respecting the distribution of financial products and services

(chapter D-9.2, ss. 202.2, 209, 223 subpars. (5), (8), (12), (13.1) and (15), 440 and 443)

Regulation respecting Alternative Distribution Methods

Notice is hereby given by the *Autorité des marchés financiers* (the "Authority") that, in accordance with section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the "Distribution Act"), and section 485 of the *Insurers Act*, S.Q. 2018, c. 23, s. 3, the following Draft Regulation (the "Draft Regulation"), the text of which is published hereunder, may be made by the Authority and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 60 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation respecting alternative distribution methods*

The Draft Regulation is also available under "Public consultations" on the Authority's website at www.lautorite.qc.ca.

Comments

Comments regarding this Draft Regulation may be made in writing before **December 10, 2018**, and sent to the following:

M^e Anne-Marie Beaudoin
 Corporate Secretary
 Autorité des marchés financiers
 800, square Victoria, 22^e étage
 C.P. 246, tour de la Bourse
 Montréal (Québec) H4Z 1G3
 Fax: 514-864-8381
 E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the Authority's website, at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Purpose of Draft Regulation

Bill 141: *An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions* ("Bill 141"), assented to on June 13, 2018, enacts the *Insurers Act* and amends the Distribution Act. It also grants to the Authority new regulatory powers.

Made under subparagraph (1) of section 485 of the *Insurers Act* and sections 202.2, 209, 223 (subparagraphs (8), (12), (13.1) and (15)), 440 and 443 of the Distribution Act, this Draft Regulation sets out the obligations primarily applicable to a legal person that offers products and services through an alternative distribution method, namely, distribution without the intermediary of a natural person ("Internet offerings") or distribution through a distributor ("distribution without a representative").

To enable all interested stakeholders to present their points of view on the Draft Regulation, the Authority is providing a 60-day comment period.

The Draft Regulation was established by considering, in particular, comments received or heard during the consultations conducted by the Authority on distribution without a representative and Internet offerings as part of government-led consultations held in connection with the review of the Distribution Act and the *Act respecting insurance* and as part of the study of Bill 141. It was developed out of concern for protecting consumers, regardless of how they purchase financial products or services, whether they carry out transactions through an Internet platform or a representative. In fact, a firm (or insurance firm) is bound by the same obligations as a representative when offering a product over the Internet. The purpose of the Draft Regulation is therefore to achieve the consumer protection objective without interfering with the development of new practices that benefit the industry and consumers. It provides some latitude in the steps taken to achieve the stated objectives.

Moreover, the Draft Regulation is intended to be flexible given the fast pace of technological change. Nevertheless, it is precise in that it sets out a regime that is adapted to the reality of Internet offerings and distribution without a representative. The proposed framework for these distribution methods is thus based on the disclosure of information to clients, presented in such a way as to enable them to make informed decisions regarding the product or service offered when they are not necessarily in the presence of a certified representative.

Furthermore, specific requirements are set out for Internet offerings and distribution without a representative. For firms that make offerings over the Internet, requirements related to the platform, i.e., the digital space allowing them to interact with clients, are established to ensure appropriate design, operation and control measures. Requirements regarding the training and supervision of distributors are also provided for insurers that offer products other than through a representative.

I. On-line offering of financial products and services

1. Background

The *Insurers Act* and the Distribution Act contain new provisions that will come into force on June 13, 2019 and will provide clarity regarding Internet offerings. The *Insurers Act* states that an insurer must deal with a client either through a natural person, who is a representative or a distributor within cases permitted under Title VIII of the Distribution Act, or over the Internet. The Distribution Act enables a firm to offer products and services without the intermediary of a natural person. The Authority is proposing that a firm interacting in such a manner do so through a platform, such as a website or mobile application, in compliance with the requirements provided in the Draft Regulation.

2. Prescribed persons

Under section 70 of the Distribution Act, a legal person that offers financial products and services acts as a firm. Accordingly, except for distributors subject to Title VIII of the Distribution Act, any legal person that offers a financial product or service over the Internet, including an insurer, will be required to register as a firm.

Moreover, the Distribution Act will enable any firm to offer a financial product or service over the Internet, so long as the offer is made in a sector in which the firm is registered.

The Authority is therefore proposing that the Draft Regulation cover all firms that, through a platform, offer products or services in the insurance, financial planning or claims adjustment sectors. Consequently, except for certain provisions dealing specifically with insurance product offerings, the requirements set out in Division II of the Draft Regulation would apply to all firms, regardless of the sector.

Furthermore, the obligations under the Draft Regulation would apply, with the necessary modifications, to an independent partnership.

2.1 Comparison shopping websites

The Authority is of the opinion that most comparison shopping sites and other on-line businesses that direct clients to a firm's website to subscribe for or enroll in an insurance contract must be registered as firms and comply with the Draft Regulation, even if their sites are non-transactional. That is the case when such persons receive remuneration based on products sold or financial services rendered or when they make themselves known as a firm. Furthermore, regardless of the platform on which clients have begun the process, the person that sells the insurance product must ensure that the product suits their needs.

In addition, the Authority believes that firms are responsible for ensuring that any persons with which they have referral arrangements comply with the applicable legislation and do not mislead clients as to the scope of their offerings.

3. Intervention of a representative

The Distribution Act will authorize firms to allow clients who wish to do so to subscribe for or enroll in contracts over the Internet without the intervention of a representative. However, the firms will have to take the necessary steps to ensure that their attached representatives, who are authorized to act in the sector required to offer the given product or service, interact in sufficient time with clients who ask to deal with a representative.

The Authority is not recommending that representatives be available at all times. It is of the opinion that firms will have to take steps to mitigate the risk of transactions that may not comply with their legal and regulatory obligations outside the hours when representatives are available. Of course, firms could choose to make representatives available at all times.

4. Applicable regulatory obligations

It is important to state that the obligations set out in Chapter II of the Draft Regulation would apply in addition to the requirements that already apply to firms under the Distribution Act and its regulations.

As stated in section 86.0.1 of the Distribution Act, firms that will offer financial products or services over the Internet will have to comply with the obligations applicable to representatives.

Firms offering insurance products over the Internet will have to, in particular, provide clients with adequate advice as if they were representatives. Therefore, they should, through their platforms, inquire into their clients' situation to assess their needs and, if applicable, ensure that the products they are offering are suitable. In all cases, firms, like representatives, will remain responsible for the reliability of the information needed to comply with this obligation.

The Authority is proposing to require firms offering products or services over the Internet to provide, through their platforms, certain information and documents that representatives are required to give to clients under the Distribution Act and its regulations. For example, an insurance of persons firm that offers products or services over the Internet will have to comply with the requirements regarding the provision to clients of the information collected to assess their needs and to policy replacement.

5. Products offered

The Authority is of the opinion that the requirements it is proposing to include in the Draft Regulation will ensure orderly market development and adequate consumer protection, without limiting the products that can be offered over the Internet. Firms should implement processes for Internet offerings that allow them to meet their legal and regulatory obligations, regardless of the product offered.

In fact, the Distribution Act and the *Insurers Act* do not set out any such limitation regarding the products that are offered. The government has granted the Authority a new power to issue orders under the

Insurers Act requiring authorized insurers to cease the on-line distribution of the contracts it determines. The Authority could also exercise the remedies provided under the Distribution Act against a firm that contravenes the Draft Regulation.

Firms should ensure that their on-line sales are adapted to the products offered and meet the needs of the consumers who are being targeted. As part of its activities, the Authority will ensure that the measures taken by the firms are consistent with the types of products offered over the Internet.

6. Information to be provided to the Autorité

The Authority is proposing to require any firm that offers a financial product or service over the Internet to inform it thereof. To do so, a firm that is already registered with the Authority could use a form that will be available on the Authority's website, and the legal person that seeks to become a firm could disclose that information on its registration form. Required annual disclosures would be made through the firm's maintenance of registration form.

The required information would enable the Authority to fully understand the market and monitor technological developments and evolving practices, so as to measure the impact on consumers and the industry. It could thus maintain effective regulation that would ensure both adequate consumer protection and industry development.

7. Information to be provided to the client

7.1 Presentation of information

A client transacting over the Internet makes a decision regarding the financial product or service offered based on information that is presented through the platform. Therefore, the Draft Regulation would specify that this information must be presented so as to highlight the key elements the client needs to make an informed decision regarding the product or service offered and not to cause confusion or misunderstanding.

7.2 Information visible at all times

To enable the client to easily identify information, the Authority is proposing that certain information be visible at all times on the platform, particularly the information used to identify the firm, validate its registration with the Authority and file a complaint. Requiring a firm's representative to interact in sufficient time with the client who asks to interact with a representative is a key element of the consumer protection framework; the manner in which to request the intervention of a representative should therefore be visible at all times.

7.3 Information to be provided before inputting personal information

To avoid having clients go through an offering process that does not meet their needs, the Authority is recommending that certain information be presented to them before their personal information is input. This option was chosen rather than having the firm warn clients of the risks of carrying out on-line transactions, since firms are bound by the same obligations as representatives.

The firm should specify for whom its platform is intended. It would be required to describe the scope of its offering as well as its limitations, particularly concerning a representative's intervention at the time an insurance product is subscribed for or offered. For example, a firm could

- allow the client to subscribe for or enroll in a contract through its platform in a completely independent manner;

- offer the client a product or service through its platform, but require the intervention of one of its representatives for the subscription or enrollment in the contract;
- recommend a product or service to the client through its platform and direct him to the platform of another firm for the subscription or enrollment in the contract;
- allow the client to switch at any time between the independent process and the one involving the assistance of a representative.

Regardless of the process used, the Distribution Act requires that the firm take the necessary steps to ensure that its attached representatives interact in sufficient time with clients who ask to deal with a representative.

7.4 Disclosures related to an insurance product offering

The Authority is proposing that the client be made aware of certain things before entering into an insurance contract, when the subscription for or enrollment in the contract is done through the platform. This distinction appears necessary because some firms could allow consumers to continue with a representative an offering process initiated on their platform. The representative would then be responsible for the applicable disclosures.

7.5 Specimen of the policy

In general, representatives have in their possession the policies that they offer and can refer to them to give clients additional clarification. The Authority is thus proposing that a specimen of the policy for each product offered by a firm through its platform be available at all times.

7.6 Validation of consent

To avoid potential errors and ensure that the client's consent is valid, the Authority is recommending that the firm allow the client to review a summary of the information that was used to determine his needs and complete the proposal. The firm should also provide the client with access to a summary of the options and conditions that the client has chosen regarding the product he or she is about to purchase, particularly the date when the coverage becomes effective. This would allow the client to be able to validate this information and correct it, if need be, before finalizing the transaction.

7.7 Post subscription or enrollment

The Authority is proposing that, as soon as the client has taken the final step of consenting to subscribe for or enroll in the contract, the firm confirm that such transaction has been concluded and, if applicable, give the client the temporary insurance.

Under sections 19 and 86.0.1 of the Distribution Act, firms that, at the time a contract is made, cause a client to make an insurance contract should also give the client a notice of rescission. It is important to note that the Insurers Act creates a 10-day right to rescind a contract only if no representative interacted with the client at the time the client subscribed for or enrolled in the contract. Therefore, the right of rescission does not apply when a transaction is concluded with a representative, even if the process was initiated through the platform. No notice of rescission is not provided for in that case.

The Authority is recommending that a firm be required to indicate to the client how to access the policy or insurance certificate. Therefore, such document could be delivered directly via the firm's platform or made available at an address at which the client indicates that he agrees to receive the document.

8. Design, operation and monitoring of platform

The platform used by a firm for its on-line offering must provide adequate consumer protection and the firm must implement measures to mitigate process automation risks.

In such a context, the Authority is proposing to make minimum regulations prescribing requirements with respect to platform design, operation and monitoring. The Draft Regulation would establish minimum platform requirements and require a firm to adopt a procedure describing the design and operation of its platform and the related monitoring measures.

The firm's platform should achieve the objectives described in the Draft Regulation. In particular, it should require an action from the client each time confirmation or consent is required. This may be the case when clients must confirm the accuracy of prefilled fields or consent to have information about them collected from third parties. The platform should also detect if a discrepancy or irregularity in the information provided by the client could lead to an inappropriate result.

One of the key elements of the proposed framework involves the traceability of transactions. The information that the firm would have to enter in the client file should help trace the complete process followed by the client and include the interactions with a representative, if applicable. The Authority is of the opinion that such information will be essential, in particular to determine a representative's responsibility regarding a given transaction.

More specific guidance on the Authority's expectations and good governance practices with respect to technological tools could be published at a later date.

II. Distribution without a representative

1. Information to be provided to the Authority

The Authority must have a good understanding of the market to fully assume its regulatory oversight and development role. It is therefore proposing that insurers be required to send it, for each product offered via distribution without a representative, an initial disclosure and an annual disclosure containing the prescribed information.

Insurers should notify the Authority of any changes to the information initially provided, including changes to the list of distributors. They will also have to notify the Authority of the reasons for terminating an agreement with a distributor.

2. Information to be provided to the client

The premise of the regime governing distribution without a representative is that adequate, accurate and complete information is given to the client.

The Authority is proposing that information be disclosed through more than one document. The information specific to distribution without a representative would be provided in a fact sheet, the content of which would be prescribed by the Authority. The information on the product offered, which helps the client make an informed decision about the product, would be presented in a summary prepared by the insurer.

The insurer should ensure that the distributor provides the client with the fact sheet and the summary, along with a sample contract in situations where the summary refers to it. The Draft Regulation would set out the conditions under which these documents are provided when the offer is made remotely, such as by telephone.

2.1 Fact sheet

The content of the fact sheet proposed by the Authority focuses on the information relating to the requirements stipulated in the Distribution Act, such as the disclosure of the remuneration received by the distributor, or that reflects sources of recurrent consumer dissatisfaction. A fact sheet was initially created as part of work done with stakeholders involved in offering insurance products through dealers of automobiles and recreational and leisure vehicles. Consumer focus groups were consulted to ensure that the language used and the presentation of the information assist in readability and comprehension for consumers. The issues raised in the context of this work are, however, likely to be valid for all types of products offered through distributors. The fact sheet set out in the Draft Regulation is therefore based on this work.

2.2 Summary

The Authority is recommending that the summary meet information presentation and minimal content requirements. The information to be provided would be similar to that required in a distribution guide. However, the Draft Regulation would allow the insurer greater flexibility in how to present the information. When necessary, the insurer could refer to the relevant section of the contract to avoid making the text cumbersome. The Authority is also recommending that an example of the calculation for determining the refundable portion of the premium upon rescission be included in the summary when the policy includes such a calculation.

Insurers, like firms that offer insurance via the Internet, should make available at all times a sample policy for each product offered by a distributor. They should also make a product summary available on their sites.

3. Supervision of distributors

Under section 65 of the *Insurers Act*, “an authorized insurer is liable for the acts done by distributors, or natural persons to whom the latter have assigned the task of dealing with clients or participants, toward underwriting an insurance contract or enrolling a participant.”

In this regard, the Authority is proposing that insurers be required to implement adequate measures for supervising, monitoring and training distributors.

4. Prohibitions

The proposed framework would set out specific prohibitions for insurers offering replacement, life, health and job loss insurance through distributors. These prohibitions focus on the remuneration practices of distributors, an area that was highlighted in the course of the above-mentioned work and that undermines the fair treatment of consumers.

5. Distribution without a representative over the Internet

Insurers that offer a product directly over the Internet must comply with the Draft Regulation requirements applicable to this distribution method. Moreover, the Authority notes that the exception under section 425 of the Distribution Act is only valid when an insurer distributes a travel insurance product through its employees.

However, an insurer could allow a distributor to offer its insurance products on-line, that is, on the Internet site of the distributor. The insurer is therefore responsible for monitoring the compliance of the site used by its distributor, in particular by ensuring that the fact sheet and the summary are given to the client at the times prescribed by regulation. In addition, the rules applicable to firms that make offerings without the intermediary of a natural person would not apply to distributors that make offerings over the Internet.

Additional Information

Additional information is available from the following:

Mélissa Perreault

Senior Policy Analyst
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4825
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: melissa.perreault@lautorite.qc.ca

Isabelle Déry

Standardization Analyst
Prudential Oversight of Financial Institutions
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4179
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: isabelle.dery@lautorite.qc.ca

October 10, 2018

REGULATION RESPECTING ALTERNATIVE DISTRIBUTION METHODS

Insurers Act

((2018, chapter 23, section 3); s. 485 subpar. (1))

Act respecting the distribution of financial products and services

(chapter D-9.2, ss. 202.2, 209, 223 subpars. (5), (8), (12), (13.1) and (15), 440 and 443)

CHAPTER I

PURPOSE AND SCOPE

1. This Regulation sets out the obligations applicable primarily to a legal person that, in accordance with the Insurers Act (2018, chapter 23, section 3) and the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), offers financial products and services through an alternative distribution method, namely, distribution without the intermediary of a natural person or distribution through a distributor.

CHAPTER II

OFFER OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES BY A FIRM WITHOUT THE INTERMEDIARY OF A NATURAL PERSON

DIVISION I

GENERAL PROVISIONS

2. A firm that offers products and services without the intermediary of a natural person must do so through a platform, namely, a digital space used to interact directly with clients who satisfy the requirements under this chapter.
3. The provisions of this chapter apply, with the necessary modifications, to an independent partnership.

DIVISION II

INFORMATION TO BE PROVIDED TO THE AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

4. Any firm that offers products and services without the intermediary of a natural person must disclose the following information to the Authority without delay:

- (1) the name given to the platform, where this name differs from the name of the firm;
- (2) the names of the products and the classes to which they are related or the nature of the financial services offered on the platform;
- (3) the hyperlink or any other means to access the platform;
- (4) the insurers whose products are offered on the firm's platform, if applicable.
- (5) the fact that the client must or may, as the case may be, subscribe for or enroll in a contract through the intervention of a representative or solely through the platform;
- (6) the fact that the contract will be subscribed for or enrolled in via the platform of one or more other firms, if applicable, as well as the name assigned to the firm or firms;

The firm must notify the Authority of any change to such information within 30 days of such change.

5. The firm must disclose annually to the Authority through its maintenance of registration application, the number of financial plans prepared, claims settled and insurance policies issued, and the amount of premiums written solely via its platform.

DIVISION III

DOCUMENTS AND INFORMATION TO BE PROVIDED TO THE CLIENT

6. The information presented on the platform must be clear, readable, specific and not misleading, so as to highlight the key elements required for informed decision-making regarding the financial product or service offered and not cause confusion or misunderstanding.

7. The firm must provide to the client, with the necessary modifications and depending on the products and services offered, the information and documents that a representative is required to provide to the client pursuant to sections 43, 47 and 48 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), sections 6, 8, 8.1, 9, 9.1, 10, 12, 16 and 22 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (CQLR, c. D-9.2, r. 10) and sections 4.6, 4.8, 4.9, 4.13, 4.16, 4.17, 4.18 and 4.19 of the Regulation respecting information to be provided to consumers (CQLR, c. D-9.2, r. 18).

8. The following information must be visible on the firm's platform at all times:

- (1) the firm's name and contact information;
- (2) each sector in which the firm is registered with the Authority;
- (3) the firm's registration number issued by the Authority and the hyperlink enabling the client to access the registers available on the Authority's website;
- (4) the manner in which to request the intervention of one of the firm's representatives;
- (5) the information on where the client can file a complaint and a hyperlink providing the client with access to a summary of the complaint processing policy provided for in the last paragraph of section 103.1 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2).

9. Before any of the client's personal information is input, the firm must present the client with the following information through its platform:

- (1) the type of clientele for whom the platform is intended;
- (2) the fact that the client must or may, as the case may be, subscribe for or enroll in a contract through the intervention of a representative or solely through the platform;
- (3) the fact that the contract will be subscribed for or enrolled in via the platform of another firm, if applicable.

10. If no representative interacts with the client at the time the client is to subscribe for or enroll in the contract, the firm must, before the contract is entered into, provide the client with the following information through its platform:

- (1) the name and contact information of the insurer offering the selected product;
- (2) the product coverage and options;
- (3) the product exclusions and limitations;
- (4) the specific clauses that may affect the insurance coverage;

(5) the warnings to consumers about the consequences of misrepresentation or concealment;

(6) the client's right of rescission or cancellation and the procedures for exercising it, if applicable;

(7) the rules applicable to the temporary insurance, if applicable;

(8) the premiums, and other fees and expenses, including applicable taxes;

(9) an indication that the premium is fixed or likely to vary over time;

(10) the period in which the information provided by the firm is valid.

11. The firm must make available on its platform at all times a specimen of the policy for each product offered.

12. If no representative interacts with the client at the time the client subscribes for or enrolls in a contract, the firm must, immediately before the client does so, give him the following information through its platform:

(1) a summary of the information collected from the client;

(2) a summary of the options and conditions the client has chosen relating to the product he is about to purchase.

13. If no representative interacts with the client at the time the client subscribes for or enrolls in a contract, the firm must, as soon as the client has subscribed for or enrolled in the contract, provide him with the following documents and information:

(1) confirmation of the subscription for or enrollment in the contract and the temporary insurance, if applicable;

(2) the notice of rescission provided for in section 19 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), applicable under section 86.0.1 of that Act and in the form set out Schedule 1, if applicable;

(3) how to access the insurance policy or certificate.

DIVISION IV

DESIGN, OPERATION AND MONITORING OF PLATFORM

14. The firm must ensure the proper operation and reliability of its platform at all times.

To that end, it must assess, in particular, whether the information presented thereon is accurate and whether the information provided by the client is kept in a manner that ensures its confidentiality and security.

15. The firm must ensure that its platform can:

(1) require an action from the client each time confirmation or consent is needed;

(2) detect and, where necessary, automatically suspend or terminate an action initiated on the platform if the product does not meet the client's needs or if a discrepancy or an irregularity in the information provided by the client may lead to an inappropriate result;

(3) enable the client to correct a mistake at any time prior to subscribing for or enrolling in the contract.

16. The firm must, at all times, be able to suspend or interrupt its offer through its platform when such actions are necessary.

17. The firm must adopt and ensure the implementation of a procedure relating to the design, use and maintenance of its platform.

The procedure must, in particular, describe the operation of the platform and related monitoring. It must also help identify, manage and mitigate internal and external risks related to the platform.

18. The firm must enter in the client record all information collected from the client, in addition to that presented through the platform and, if applicable, by a representative.

DIVISION V PROHIBITIONS

19. No firm may, through its platform:

- (1) present advertising when a client completes a proposal;
- (2) select in advance a coverage component, additional coverage or all the coverage included in an insurance product offering;
- (3) exclude or limit its liability for the proper operation or reliability of its platform or the accuracy of the information presented thereon.

CHAPTER III OFFER OF INSURANCE PRODUCTS THROUGH A DISTRIBUTOR

DIVISION I GENERAL PROVISIONS

20. This chapter applies to an insurer that offers insurance products through a distributor in accordance with Title VIII of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2).

DIVISION II INFORMATION TO BE PROVIDED TO THE AUTHORITY

21. Before offering an insurance product through a distributor, the insurer must, in addition to the information required under section 66 of the Insurers Act (2018, chapter 23, section 3), disclose the following information to the Authority:

- (1) the name and contact information of the third party to which the insurer has entrusted the performance of the obligations of an insurer with respect to the distribution of a product through a distributor, if applicable;
- (2) the hyperlink or any other means to access the website of the distributor that offers an insurance product through the internet, if applicable.
- (3) the contact information of the insurer's assistance service referred to in section 28.

The insurer must notify the Authority without delay of any change to the information disclosed.

The insurer that removes a distributor from its list of distributors must indicate to the Authority the reasons for such removal.

22. The insurer must disclose annually to the Authority the following information for each product offered through a distributor:

- (1) the number of insurance policies and certificates issued and the amount of premiums written;
- (2) the number of claims and the amount of indemnities paid;
- (3) the number of rescissions and cancellations;
- (4) the remuneration paid to all distributors and third parties referred to in subparagraph (1) of the first paragraph of section 21.

DIVISION III

DOCUMENTS AND INFORMATION TO BE PROVIDED TO THE CLIENT

23. Before offering a product through a distributor, the insurer prepares the product summary in accordance with sections 29 and 30. The insurer mandates the distributor to deliver the summary to the client at the time it offers the product to him, together with a specimen of the policy, if the summary refers to it, and a fact sheet in the form set out in Schedule 2.

24. Where the means of communication used to offer the product does not enable the distributor to deliver the summary and the fact sheet at the time the product is offered, the insurer must include in the mandate it entrusts to the distributor the obligation to inform the client of such inability. The insurer must also ensure that the distributor is required to obtain at that time the client's consent to receive those documents no later than when the policy or insurance certificate is delivered and to mention the information contained in those documents to the client.

25. The insurer must be able to provide, at the client's or the Authority's request, all the information and documents presented to the client at the time the insurance product was offered to him, particularly the summary and the fact sheet.

26. When personal information of a medical or lifestyle-related nature is collected from the client, the notice of specific consent provided for in section 93 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), applicable under section 437 of that Act, must be delivered to the client and be in the form set out in Schedule 3.

27. When the distributor offers the client financing that requires him to subscribe for insurance to secure the repayment of the financing, the notice of free choice provided for in section 443 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) must be delivered to the client and be in the form set out in Schedule 4.

28. The insurer must have an assistance service to answer questions from the distributor regarding each product offered.

DIVISION IV

SUMMARY

29. The summary may pertain only to the product and must satisfy all the following conditions:

- (1) it must be concise;
- (2) it must explain the product;
- (3) it must be written in language that is clear, readable, specific and not misleading, so as to highlight the essential elements for informed decision-making and not cause confusion or misunderstanding;
- (4) it must present accurate information;

- (5) it must be reproduced on a durable medium to ensure accessibility and integrity;
- (6) it must not contain any advertising or promotional offer;
- (7) it must not be the insurance policy or certificate.

Where necessary, the insurer may refer the client to the relevant sections of the insurance policy to obtain additional information not found in the summary.

30. The summary must present the following information:

- (1) the insurer's name and contact information;
- (2) the number of the licence issued to the insurer by the Authority and the Authority's website address;
- (3) the name and type of product offered;
- (4) the target audience;
- (5) the name and contact information of the distributor that offers the product;
- (6) the product coverage;
- (7) the product exclusions and limitations;
- (8) the specific clauses that may affect the insurance coverage;
- (9) the warnings to consumers about the consequences of misrepresentations and concealment;
- (10) the client's right of cancellation, its duration and the procedures for exercising it;
- (11) the rules applicable to the temporary insurance, if applicable;
- (12) the information that the client must be made aware of in accordance with section 434 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2);
- (13) the premiums and other fees and expenses, including the applicable taxes, or, if an exact amount cannot be indicated, the method enabling clients to determine it;
- (14) an indication that the premium is fixed or likely to vary over time;
- (15) the information on where the client can file a complaint with the insurer and the insurer's website address providing access to a summary of the complaint processing policy provided for in the last paragraph of section 52 of the Insurers Act (2018, chapter 23, section 3).

Where the policy provides for a formula to calculate the portion of the refundable premium in the event of cancellation, the insurer must indicate as such in the summary and include an example of its application.

31. The insurer must, as soon as the client has subscribed for or enrolled in the insurance contract, provide the client with the following documents:

- (1) a summary of the information collected from the client;
- (2) the policy, the insurance certificate or the temporary insurance.

32. The notice of rescission provided for in section 440 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), which must be delivered to the client by the distributor, must be in the form set out in Schedule 5;

33. The insurer must make the product summary and a specimen of the policy available on its website at all times for each product offered by a distributor.

DIVISION V SUPERVISION OF DISTRIBUTORS

34. The insurer must monitor and supervise the offering of insurance products by its distributors.

To that end, it must adopt and implement procedures that enable the supervision and training of its distributors and the natural persons to whom they entrust the task of dealing with clients, in order to ensure compliance with the requirements under the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and this Regulation.

35. The training provided by the insurer must cover the following:

- (1) the insurance product, particularly the target audience, the coverage offered, the eligibility criteria and the applicable exclusions and limitations;
- (2) the distributor's legal obligations;
- (3) the insurer's complaint processing policy;
- (4) the practices promoting the fair treatment of clients;
- (5) the filing of a claim.

DIVISION VI PROHIBITIONS

36. For insurance products referred to in paragraph 5 of section 424 and paragraph 1 of section 426 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), no insurer may:

- (1) enable the distributor to keep its remuneration within a time period not commensurate with the term of the product, which time period may not, however, be less than 180 days;
- (2) pay to the distributor a bonus or a share in the profits based on contract experience;
- (3) set different commission rates applicable to a distributor for products with similar insurance coverage.

CHAPTER IV TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS

37. This Regulation replaces the Regulation respecting distribution without a representative (CQLR, c. D-9.2, r. 8).

38. This Regulation comes into force on 13 June 2019.

SCHEDULE 1
(s. 13)

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

NOTICE GIVEN BY A FIRM

Sections 19 and 86.0.1 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS.

The Act allows you to rescind an insurance contract, **without penalty**, within 10 days of the date on which it is signed. However, the insurer may grant you a longer period.

To rescind the contract, you must give the insurer notice, within the applicable time, by registered mail or any other means that allows you to obtain an acknowledgement of receipt.

Despite the rescission of the insurance contract, the first contract entered into will remain in force. Caution, it is possible that you may lose advantageous conditions as a result of this insurance contract; contact your insurer or consult your contract.

After the expiry of the applicable time, you may rescind the insurance contract at any time; however, penalties may apply.

For further information, contact the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit www.lautorite.qc.ca.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To:

_____ (name of insurer)

_____ (address of insurer)

Date: _____ (date of sending of notice)

Pursuant to section 20 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby rescind insurance contract no.: _____ (number of contract, if indicated)

Entered into on: _____ (date of signature of contract)

In: _____ (place of signature of contract)

_____ (name of client)

_____ (signature of client)



SCHEDULE 2
(s. 23)

FACT SHEET

The purpose of this fact sheet is to inform you of your rights. It does not relieve the insurer or the distributor of their obligations to you.

LET'S TALK INSURANCE!

Name of distributor: _____

Name of insurer: _____

Name of insurance product: _____



IT'S YOUR CHOICE

You are never required to purchase insurance:

- that is offered by your distributor;
- from a person who is assigned to you; or
- to obtain a better interest rate or any other benefit.

Even if you are required to be insured, **you do not have to** purchase the insurance that is being offered. **You can choose** your insurance product and your insurer.



HOW TO CHOOSE

To choose the insurance product that's right for you, we recommend that you read the summary that describes the insurance product and that must be provided to you.



DISTRIBUTOR REMUNERATION

A portion of the amount you pay for the insurance will be paid to the distributor as remuneration.

The distributor **must** tell you when the remuneration exceeds 30% of that amount.



RIGHT TO CANCEL

The Act allows you to rescind an insurance contract, **without penalty**, within 10 days after the purchase of your insurance. However, the insurer may grant you a longer period of time. After that time, fees may apply if you cancel the insurance. **Ask** your distributor about the period of time granted to cancel it **at no cost**.

If the cost of the insurance is added to the financing amount and you cancel the insurance, your monthly financing payments might not change. Instead, the refund could be used **to shorten the financing period**. **Ask your distributor for details**.

The *Autorité des marchés financiers* can provide you with unbiased, objective information. Visit www.lautorite.qc.ca or call the Authority at 1-877-525-0337.

Reserved for use by the insurer

This fact sheet cannot be modified

SCHEDULE 3

(s. 26)

NOTICE OF SPECIFIC CONSENT**You are free to grant or refuse this consent.**

Sections 92 and 437 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

WHAT YOU MUST KNOW

- At this date, we hold certain information relating to you.
- We require your consent to allow some of our clerks to have access to this information.
- These clerks will also have access to any update of the information done during the period of validity of the consent.
- These clerks will use the information available in order to solicit you for the purchase of new financial products and services.

YOU ARE FREE TO SET THE PERIOD OF VALIDITY OF YOUR CONSENT

- If you grant consent for an undetermined period of time, you may at any time terminate it by revoking it. At the end of this form, you will find a model revocation notice that you may use for this purpose or as a basis for preparing your own notice.
- If you wish to grant consent for a limited period of time, you may do so by determining this period yourself. This form provides, in the "specific consent" section, a place where you may write down the period of validity desired.

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS

Without this specific consent, the distributor may not use this information for a purpose other than the purpose for which it was collected. **The distributor cannot compel you to give your consent or refuse to do business with you if you refuse to give it; section 94 of the Act protects you.** For further information, contact the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit www.lautorite.qc.ca.

The information we hold pertaining to you, as at today's date, was collected as part of:

(purposes of the file)

Here are the required categories of information that we would like one of our clerks to use and the products and services he may offer you. For a fuller description of each category, you may refer to the back of this sheet.

Please authorize each category of information requested.

Required information category to be accessed ¹	For which products and services ²	Client authorization ³		Initials ⁴
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
<i>To be completed by the distributor</i>	<i>To be completed by the distributor</i>	<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	
		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No	

Instructions for the distributor (duplication not required):

1. The distributor must describe each category on the reverse side of this sheet.
2. The distributor must specify the nature of the products and services it wishes to offer the client. Each information category must be associated with a specific purpose. Where a category serves several purposes the distributor must repeat it for each purpose.
3. The client may give his or her authorization by telephone, provided both parties can identify each other. In such case, this form shall serve as a script for the clerk, who will also read the detailed description of each category to the client. The distributor must fill out this form and send it to the client within 10 days of obtaining the verbal consent.
4. If in electronic form, the initials may be replaced by a confirmation window. However, the notice of consent must be made available to the client by any means allowing the reading or printing thereof.

In accordance with the Act respecting the protection of personal information in the private sector (chapter P-39.1), **you may request to be given access to the information we hold pertaining to you.**

SPECIFIC CONSENT

Having read the above, I, the undersigned, _____ (*name of client*) _____, consent to use of the information held by the distributor for the purposes indicated above.

This consent will be valid until revoked or for the following period:

DD/MM/YY (to be filled out by the client)

I may revoke this consent at any time by sending a notice. I may use the attached model notice for this purpose or as a basis for preparing my own notice.

(signature of client) (date of signature of the consent)

(client identification, address, folio or contract no., etc.)

I HEREBY REVOKE THE SPECIFIC CONSENT GIVEN TO THE DISTRIBUTOR BY THE FOLLOWING NOTICE

To: _____
(name of distributor)

(address of distributor)

On: _____
I, the undersigned, _____ (*name of client*) _____, hereby notify you that I am revoking the specific consent authorizing the use of my personal information for new purposes.

Consent given to you on:

(date of consent)

(name of client) (signature of client)

(client identification, address, folio or contract no., etc.)

SCHEDULE 4

(s. 27)

NOTICE OF FREE CHOICE OF INSURER AND REPRESENTATIVE

Section 443 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS

· You are required to purchase insurance coverage described below in order to secure the repayment of a loan.

· However, you are free to purchase this insurance from the insurer and representative of your choice. **You can thus obtain the required insurance in 3 different ways:**

(1) By purchasing the insurance offered to you;

If you choose this option, you benefit from the application of section 20 of the Act which allows you to rescind an insurance contract that you signed at the time of signing another contract, without penalty, within 10 days of its signature. However, you must then purchase another equivalent insurance to the satisfaction of the creditor who may not refuse without reasonable cause.

(2) By purchasing other insurance that is equivalent to the insurance required, to the satisfaction of the creditor who may not refuse without reasonable cause.

(3) By demonstrating that you already have insurance that is equivalent to the insurance required, to the satisfaction of the creditor who may not refuse without reasonable cause.

You may change insurer or representative at any time, provided that you maintain during the term of the loan agreement an insurance equivalent to the insurance required to the satisfaction of the creditor who may not refuse without reasonable cause. You cannot be required to choose or keep an insurance contract with a particular insurer, nor can you be refused credit or have your loan called in for this reason.

To rescind your insurance, you may use the section hereunder entitled "Notice of rescission of an insurance contract." For further information, contact the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit www.lautorite.qc.ca.

DESCRIPTION OF THE REQUIRED COVERAGE

(section completed by the distributor)

To secure the repayment of your loan, we have required that you purchase:

damage insurance: _____

in an amount of: \$ _____

(coverage)

(particulars)

insurance of persons of the following type: _____

(life, disability, other)

in an amount of: \$ _____

(coverage)

(particulars)

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To:

(name of insurer)

(address of insurer)

Date: _____ (date of sending of notice)

Pursuant to section 441 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby rescind insurance contract no.: _____ (number of contract, if indicated)

Entered into on: _____ (date of signature of contract)

In: _____ (place of signature of contract)

(name of client)

(signature of client)

SCHEDULE 5*(s. 32)***NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT****NOTICE GIVEN BY A DISTRIBUTOR**

Section 440 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS.

The Act allows you to rescind an insurance contract, **without penalty**, within 10 days of the date on which it is signed. However, the insurer may grant you a longer period.

To rescind the contract, you must give the insurer notice, within that time, by registered mail or any other means that allows you to obtain an acknowledgement of receipt.

Despite the rescission of the insurance contract, the first contract entered into will remain in force. Caution, it is possible that you may lose advantageous conditions as a result of this insurance contract; contact your distributor or consult your contract.

After the expiry of the applicable time, you may rescind the insurance contract at any time; however, penalties may apply.

For further information, contact the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or visit www.lautorite.qc.ca.

NOTICE OF RESCISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To:

 (name of insurer)

 (address of insurer)

Date: _____ (date of sending of notice)

Pursuant to section 441 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby rescind insurance contract no.: ____ (number of contract, if indicated)

Entered into on: _____ (date of signature of contract)

In: _____ (place of signature of contract)

 (name of client)

 (signature of client)

The distributor must first complete this section.

3.2.2 Publication

Aucune information.