



The Travel Health Insurance Association of Canada

4 mars 2011

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

Mesdames, Messieurs :

Réf: Consultation sur la distribution sans représentant

La *Travel and Health Insurance Association* (la "THIA") représente plus de 80 participants canadiens de l'industrie d'assurance voyage, y compris des compagnies d'assurance-vie, d'assurance-santé, et d'assurances multirisques et des intermédiaires œuvrant dans une variété de canaux de distribution, ainsi que des administrateurs, des fournisseurs de soins médicaux et des professionnels.

THIA est heureux de fournir ses commentaires en réponse au *Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant* (la « Consultation ») préparé par l'Autorité des marchés financiers (l'«Autorité »). Nous serions heureux de continuer à participer au processus de consultation avec des fonctionnaires de l'Autorité afin de pouvoir discuter en plus en détail au sujet de nos commentaires .

En réponse aux six questions principales identifiées dans la Consultation, un résumé de nos commentaires figure ci-dessous.

I. La divulgation de l'information au consommateur

1^{ère} recommandation. Réduire la longueur et la complexité du guide

La THIA est d'accord avec l'observation générale figurant dans la Consultation en vertu de laquelle les guides sont souvent trop volumineux et complexes. Cependant, nous ne sommes pas entièrement du même avis que l'Autorité quand aux causes de cette situation, telles que décrites dans la Consultation. Par exemple, il est suggéré que cette situation est une conséquence d'un ou de plusieurs facteurs suivants :

- l'utilisation d'un «guide-police» ou «guide-certificat»;
- l'utilisation d'un seul guide pour décrire plusieurs produits, et
- la prolifération de clauses d'exclusion, de restriction et de limitation, y compris celles relatives aux conditions préexistantes.

Bien que ces préoccupations soient importantes, nous ne croyons pas qu'elles sont seules responsables de l'augmentation de la longueur des guides.

La THIA est d'avis qu'en partie, la complexité et la confusion dérivent du fait que les consommateurs reçoivent à la fois un guide et une police, les deux documents décrivant la nature de la garantie, les exclusions, restrictions, limitations et les autres conditions de la couverture. Le fait de recevoir ces deux documents constitue trop d'information pour la plupart des gens.

En outre, il ya le fait que le guide n'est pas censé indiquer que les dispositions de la police d'assurance ont priorités sur l'information figurant dans le guide. Comme les tribunaux vont souvent au-delà de la

police d'assurance et considèrent d'autres documents dans l'interprétation des contrats d'assurance de ce genre, particulièrement en cas d'ambiguïté, les assureurs veulent bien entendu inclure tout ce qu'il y a dans la police dans le guide de manière à éviter toute incohérence ou interprétation défavorable. À notre avis, cette réaction compréhensible a contribué à la longueur et la complexité des guides.

À notre avis il devrait y avoir un seul document : la police d'assurance. Si le produit est vendu sans représentant certifié, un tel document devrait être rédigé en langage clair et en conformité avec les directives de rédaction que l'Autorité a déjà inscrit à l'égard des guides. Plus précisément, nous proposons un document en langage clair qui décrit les éléments de couverture en termes simples. Ce document indiquerait clairement qu'il ne constitue pas une police ou un certificat d'assurance à moins qu'un numéro de police ou de certificat ainsi qu'une confirmation de couverture soient émis au consommateur. Une confirmation séparée comprenant le numéro de police ou de certificat serait fournie au consommateur afin de confirmer que la couverture ait pris effet.

2^{ème} recommandation. Limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être offerts dans un même guide

Notre proposition indiquée ci-dessus permettrait de réduire la longueur et la complexité du document d'information prévente et de limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être offerts dans le même document d'information prévente à un seul produit d'assurance. Comme mentionnée ci-dessus, notre proposition envisage également une confirmation de la couverture, séparée du document d'information prévente.

Cependant, si notre recommandation n'est pas retenue, nous ne croyons pas qu'il soit logique dans le domaine de l'assurance voyage de limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être résumés dans un guide. Il s'agirait plutôt de simplifier le guide. Les consommateurs auront besoin de comparer les options qui leur sont offertes et si un document d'information prévente distinct est utilisé, il serait logique qu'un tel document comporte les informations permettant une telle comparaison.

3^{ème} recommandation. Mettre davantage en évidence les exclusions, restrictions, limitations et les clauses de conditions préexistantes

La THIA ne s'oppose pas à une exigence faisant en sorte que les assureurs donnent plus d'importance aux exclusions, restrictions, limitations et les clauses de conditions préexistantes, qui sont déjà une pratique courante parmi les membres de la THIA et en tout cas. Ceci pourrait être incorporé dans le document de police rédigé en langage clair que nous avons suggéré ci-dessus.

4^{ème} recommandation. Exiger que la confirmation d'assurance soit un élément distinct du guide

La THIA demande que les exigences soient souples en ce qui concerne la forme de confirmation exigée et la période de livraison d'une telle confirmation. L'assurance voyage est souvent un achat de dernière minute et souvent réalisée entièrement par téléphone. Par conséquent, nous avons besoin d'une certaine souplesse afin de nous adapter aux circonstances.

5^{ème} recommandation. Faciliter l'accès au guide

La THIA est particulièrement concernée par la suggestion selon laquelle il devrait y avoir un registre central des guides. Il serait administrativement incommode pour l'Autorité de tenir un registre à jour et cela entraînerait définitivement de la confusion et des difficultés auprès des consommateurs, notamment dans le cas où le registre n'est pas mis à jour en temps réel. Ce registre aurait également pour effet de créer un répertoire central d'information sur la concurrence qui pourrait être utilisé par des personnes sans motif de protection des consommateurs. Nous sommes d'avis que notre proposition énoncée ci-dessus adresse déjà les questions de protection des consommateurs et rend la mise en œuvre d'un tel registre inutile.

II. La résolution du contrat

6^{ème} recommandation. Prolonger de 10 à 30 jours la période de résolution du contrat d'assurance

La THIA n'est pas favorable à une extension de 10 à 30 jours de la période de résolution pour l'assurance voyage. La raison évidente est que certaines polices d'assurance voyage couvrent l'annulation du voyage avant le départ et la couverture prend effet immédiatement. En outre, si le délai de résolution est au-delà d'une période de 10 jours, il y a plus de possibilité pour l'assuré de voyager, retourner à la maison et résoudre le contrat pour un remboursement dans le cas où il n'y a aucune réclamation. Par conséquent, il doit y avoir des dispositions spéciales pour l'assurance voyage qui font en sorte que la couverture prenne effet immédiatement.

III. L'encadrement des distributeurs

7^{ème}, 8^{ème}, 9^{ème} et 10^{ème} recommandations

À notre avis, les assureurs assument couramment la responsabilité pour les gestes de leurs distributeurs. En conséquence, la THIA ne s'oppose pas à un régime codifiant l'obligation de l'assureur en ce qui concerne les gestes de ses distributeurs et qui prévoit l'obligation des assureurs de superviser et de former leurs distributeurs. Nous ne voyons pas la nécessité d'une réglementation supplémentaire, ni la nécessité d'une inspection des distributeurs par l'Autorité à moins qu'un nombre important de plaintes au sujet d'un distributeur soit reçu par l'Autorité et que ces plaintes ne soient pas adressées par l'assureur. Nous sommes d'avis qu'un registre public de distributeurs pourrait entraîner une charge lourde de coûts administratifs pour les assureurs et pour l'Autorité et nous ne croyons pas que les consommateurs trouveront un tel registre utile.

IV. La divulgation de la rémunération des distributeurs

11^{ème} recommandation. Divulguer, dans tous les cas et par écrit, la rémunération directe et indirecte du distributeur

La THIA est d'avis que le régime actuel de divulgation de la rémunération des distributeurs n'a pas besoin davantage d'éclaircissement ou de modification. La jurisprudence semble avoir réglé toute ambiguïté sur ce qui doit être divulgué en vertu de la législation. À notre avis, ce qui est important du point de vue de surveillance du marché n'est pas le fait qu'il y ait compensation, mais plutôt de savoir si les différents régimes de rémunération mettent le distributeur dans une position de conflit d'intérêts. Si un distributeur offre un seul genre d'assurance voyage, le fait que le distributeur soit compensé n'est pas particulièrement pertinent. La plupart des consommateurs s'attendent à ce qu'un distributeur proposant un produit soit compensé d'une manière ou d'une autre. Toutefois, si le distributeur offre un certain nombre de produits et ne recommande qu'un seul produit, notamment celui qui offre le plus de rémunération mais qui n'est pas nécessairement le meilleur produit pour le consommateur, il s'agit effectivement d'une autre question. D'un point de vue pratique, en raison de la structure de la plupart des régimes de compensation, en général il n'est pas possible de déterminer un pourcentage de compensation applicable à un distributeur spécifique à l'avance, et s'il était possible de le faire, cette recommandation nécessiterait la personnalisation et le dépôt de guides différents pour chaque distributeur.

Si le consommateur reçoit toute autre information exigée en vertu de la législation en vigueur, comme par exemple la disponibilité d'autres produits d'assurance, et estime ou conclut que la prime proposée pour le produit est acceptable, la question de protection des consommateurs ne se pose pas.

Encore une fois, en raison de la nature de l'assurance voyage et de ses méthodes de distribution, les exigences de divulgation doivent être souples quant à la forme et aux délais. Un document tangible par écrit ne peut pas toujours être livré au consommateur avant son départ en voyage.

Nous notons la proposition visant à préciser la forme de divulgation et à exiger la divulgation du coût net de l'assurance séparément de toute indemnisation au distributeur. Nous pensons que cela sera

incommode, difficile, voire impossible à mettre en œuvre. Il y a une panoplie de sortes de rémunération, y compris la rémunération variable. Nous pensons que la suggestion sera impraticable et entraînera moins de transparence.

V. Financement des primes uniques

12^{ème} recommandation. Énoncer, dans le guide, le coût total du produit d'assurance à prime unique et ses modalités de remboursement en cas de résiliation

Cette recommandation n'est pas applicable dans le domaine de l'assurance voyage.

VI. Le recours au télémarketing

13^{ème} et 14^{ème} recommandations

Nous prenons note des différents commentaires au sujet de télémarketing. La THIA ne s'oppose pas à la mise en œuvre d'exigences de divulgation dans le contexte de télémarketing du moment que ces exigences soient gérables et pertinentes pour le consommateur. Nous croyons qu'il serait ni pratique, ni nécessaire de remettre les scripts de télémarketing qui changent constamment à l'Autorité afin de s'adapter aux réactions des consommateurs. En outre, à cause de l'interaction avec le consommateur dans le contexte de la télécommunication, il faut prévoir une flexibilité afin de se concentrer sur les sortes d'exigences de divulgation qui sont évidemment les plus pertinentes pour le consommateur. En général, pour l'assurance voyage, dans le contexte de télémarketing, les ventes sont effectuées par le personnel employé de la compagnie d'assurance ou une société affiliée de celle-ci. À notre avis, la mise en œuvre d'une approche décrite dans la présente lettre, ainsi que certaines exigences de divulgation gérables, suffisent à assurer la protection des consommateurs.

Conclusion

Les représentants de la THIA seraient heureux de communiquer en personne avec à propos du contenu de la présente lettre. Dans l'attente de cette opportunité, je vous prie d'agréer, mes salutations les plus sincères.

Cordialement,



David Hartman
Président