



Association canadienne
des compagnies d'assurances
de personnes inc.

Canadian Life
and Health Insurance
Association Inc.

Montréal, le 17 octobre 2011

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
Tour de la Bourse
800, Square Victoria
C.P. 246, 22^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1G3

**Objet : Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des
représentants et son concordant.**

Madame,

Conformément à l'avis de consultation donné par l'Autorité des marchés financiers à son Bulletin du 2 septembre 2011, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes désire vous faire part de ses commentaires sur le projet en titre.

1. Temps consacré aux activités de représentant - Article 4

Nous souhaitons des éclaircissements sur cette notion particulièrement lorsqu'appliqué à un représentant retraité et, dans le cas d'un centre d'appels, lorsque plusieurs représentants se partagent le service clients.

**2. Concours de vente - amendements à l'article 5 du Règlement 2 et ajout des
articles 11.1 et 28.1 au Règlement 9**

Il serait important que les obligations imposées aux assureurs, aux assureurs-cabinets, aux cabinets, aux sociétés autonomes et aux représentants autonomes soient comparables. À cet égard, est-ce que les représentants autonomes sont assujettis aux obligations relatives aux cabinets ou seulement à celles relatives aux représentants ? De plus, l'assureur-cabinet serait-il soumis aux exigences relatives aux assureurs qui seront contenues dans la ligne directrice sur les pratiques commerciales ou à celles du règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, s'il y a des divergences entre les deux ? Il ne faut pas oublier que l'important, c'est l'objectif de l'article 5 du Règlement 2 qui est de protéger le consommateur contre la vente de produits qui ne correspondent pas nécessairement à ses besoins, dans le seul but que le représentant veuille retirer un gain personnel, fixé par un concours notamment.

1001, boul. de Maisonneuve o.
Bureau 630
Montréal (Québec)
H3A 3C8

Tél.: (514) 845-9004
Fax: (514) 845-6182
www.accap.ca

Toronto

• Montréal

1001 de Maisonneuve Blvd W.
Suite 630
Montreal, Quebec
H3A 3C8

Tel: (514) 845-9004
Fax: (514) 845-6182
www.clhia.ca

• Ottawa

Par ailleurs, l'AMF devrait préciser ce qu'elle entend par "mesures incitatives". Les avantages non pécuniaires de nature promotionnelle et de valeur modique devraient être exclus du registre.

De plus, l'expression « produits spécifiques » devrait être au singulier car autrement ceci porte à interprétation.

Le paragraphe 3 de l'article 11.1 qu'on se propose d'ajouter au Règlement sur les cabinets réfère à des avantages non pécuniaires qui ne sont pas suffisamment significatifs, par leur valeur et leur fréquence, pour avoir une influence. Or, selon la modification proposée à l'article 5 du Règlement 2, l'AMF propose de retirer les mots "sauf s'il s'agit d'avantages ou de biens de valeur modique". Nous sommes d'avis que l'article 5 devrait être conforme à l'article 11.1.

Finalement, l'information concernant les mesures incitatives est disséminée et pourrait difficilement se retrouver dans un registre, notamment le nom des représentants qui se qualifient à un concours de vente.

3. Analyse des besoins financiers - amendements à l'article 6 du Règlement 2

Nous nous interrogeons sur la nécessité pour le représentant d'analyser dans tous les cas les revenus, le bilan financier, le nombre de personnes à charge et les obligations personnelles et familiales du client. Par exemple, lors de la période des REÉR, les clients qui n'investissent que quelques milliers de dollars pourraient être importunés par toutes ces questions du représentant en assurance. D'ailleurs, un client devrait avoir la possibilité de refuser, dans certains cas, qu'on procède à une analyse de ses besoins financiers comme c'est le cas en valeurs mobilières pour les représentants de courtier à escompte (car ceux-ci peuvent obtenir une dispense, ce qui n'existe pas en assurance). En 2006, le CCRRA et les CISRO ont notamment proposé que le type et la quantité de renseignements recueillis, les moyens pris pour les recueillir et les documents à conserver sont fonction d'un certain nombre de facteurs, dont la nature des services à fournir, la complexité de la situation ou des objectifs du client et la volonté du client de fournir des renseignements exacts et complets. Si un renseignement est demandé mais que le client ne le fournit pas, le représentant pourrait vouloir informer le client que le fait de disposer de renseignements limités se répercute sur les services fournis, si tel est le cas.

Nous nous interrogeons également sur la nécessité pour un représentant en assurance de demander dans tous les cas les polices existantes (fonds distincts et CIG) et fonds mutuels, valeurs mobilières, CPG et autres placements qu'un client peut avoir, auprès de quelles institutions financières, etc.

Nous sommes d'avis que les renseignements personnels du client exigés ne sont pas tous nécessaires au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Le mot "nécessaire" a été interprété comme signifiant "absolument indispensable". Une entreprise ne peut donc pas exiger des renseignements d'une personne, même avec son consentement, lorsque ces renseignements ne sont pas "nécessaires", donc absolument indispensable.

Par ailleurs, tel que rédigé actuellement, l'article 6 peut laisser croire que le représentant en assurance qui vend des produits d'assurance vie ordinaire (non universelle) ou d'assurance maladie/accident, doit procéder dans tous les cas à vérifier le niveau de connaissance financière du client. Ce point mérite selon nous d'être éclairci.

Également, l'obligation du représentant de remettre une copie au client des renseignements recueillis, devrait être une obligation de transmission et non une de remise. Par conséquent, le mot "remise" devrait être changé par "transmis". Aussi, cinq jours ouvrables n'est pas suffisant et pourrait être étendu au plus tard au moment de la livraison de la police; la remise ne devrait s'appliquer que si le client le demande

L'obligation de consignation et de transmission ne devrait aussi s'appliquer que si un produit est effectivement souscrit par le client.

La signature électronique ainsi que la transmission électronique des documents devraient être prévues.

Enfin, des délais de transition seront nécessaires pour implanter ces exigences autant pour la production des documents que pour la formation des représentants. Un délai d'au moins un an devrait être donné.

4. Mandat de représentant en assurance - articles 8 et suivants du Règlement 2

L'ajout de l'article 8.1 au Règlement 2 apparaît logique lorsqu'un représentant demande des émoluments en supplément des commissions qu'il reçoit. Par ailleurs, le terme "émolument" n'est pas usité dans ce contexte. Le terme "rémunération" serait plus adéquat en langage clair.

Tout comme c'est le cas pour le planificateur financier, les articles 8.3 et 9.1 ne devraient être applicables au représentant en assurance collective que s'il reçoit une rémunération en supplément des commissions.

Ceci dit, nous considérons que l'article 9.1 est superflu et devrait être enlevé. L'appel d'offre ou la soumission préparée par le représentant reflète justement l'ensemble des recommandations faites au client potentiel à ce stade-ci de leur relation. Nous ne voyons pas la plus-value qui serait ajoutée par la remise, au moment de présenter un appel d'offre, d'un rapport écrit comportant les recommandations du représentant à moins qu'il soit en charge de recevoir toutes les soumissions ou appels d'offres et que le rapport serve à aider le client dans le choix de son assureur et/ou produit.

Aussi, le représentant en assurance collective à l'emploi d'un assureur ou d'un cabinet qui agit à titre de manufacturier de produits et services financiers devrait être exempt car il ne représente qu'un seul assureur.

Par ailleurs, l'analyse de besoins, dont référence est faite au paragraphe 4 de l'article 8.3 est difficilement applicable en assurance collective puisque celui-ci est conclu généralement avec un employeur ou un syndicat. En effet, dans ce contexte, les paragraphes 5 et 6, tel que proposés, sont largement suffisants et correspondent à la réalité actuelle.

Finalement, comme le prévoient les règles internationales en cette matière, cette exigence de divulgation du mode de rémunération et du taux de commission ne devrait être obligatoire que si le client en fait la demande. Tout au plus, le représentant pourrait divulguer qu'il reçoit une commission/rémunération de l'assureur, le cas échéant (car les employés n'en reçoivent généralement pas).

Comme il s'agit d'une obligation nouvelle pour les représentants, une période de transition est nécessaire pour l'implantation de cette mesure.

5. Représentation et sollicitation de la clientèle – articles 10 et suivants du Règlement 2

Quant aux modifications apportées à l'article 10 du Règlement 2, nous sommes d'avis qu'il n'est pas nécessaire qu'un représentant remette sa carte professionnelle à un client lors de rencontres subséquentes, à moins qu'il y ait eu un changement concernant les items qui y sont mentionnés. Le règlement prévoit que le représentant doit remettre sa carte professionnelle au client lors de sa première visite, donc le client a déjà en sa possession les renseignements pertinents concernant le représentant. De plus, l'expression "pour des fins différentes" n'est pas claire et pourrait être sujette à différentes interprétations.

6. Renseignements sur les produits offerts – article 16 du Règlement 2

Nous demandons une révision complète de cet article car il pourrait y avoir des divergences entre les renseignements donnés par les représentants et ceux donnés par les assureurs. Les assureurs ont déjà plusieurs documents remplissant cette fonction (aperçu en matière d'assurance, document remis au point de vente pour les fonds distincts). Les assureurs doivent se soumettre à la ligne directrice LD1 de l'ACCAP sur la communication de renseignements sur les produits. Trop d'information n'est pas mieux...Si les représentants développent leurs documents d'information sur les produits et qu'ils doivent les signer, il y a un risque de fausses représentations pour l'assureur. Le document d'information serait utile pour, par exemple, la distribution où il n'y a pas de représentant inscrit, mais dans le cas où il y en a un, le représentant a un devoir de conseil par rapport au contrat et autres documents remis par l'assureur.

Nous sommes d'avis aussi que l'article 16 devrait utiliser le terme "transmettre" plutôt que "remettre", et ce, afin qu'il soit clair que l'obligation du représentant en est une de transmission et non une preuve de réception par le preneur. De plus, l'obligation de "remise" nous apparaît trop lourde pour les rencontres subséquentes.

Ici encore, il faudrait envisager la possibilité de la signature électronique et de la transmission électronique des documents.

7. Remplacement de polices

Nous sommes d'avis que le second paragraphe de l'article 18 du Règlement 2 devrait être abrogé car le conseiller en sécurité financière qui fait adhérer des participants à un contrat d'assurance collective ne sait pas toujours si chaque individu faisant partie du groupe résiliera, annulera ou réduira les bénéfices d'une police d'assurance individuelle.

En ce qui concerne le formulaire de préavis de remplacement, il est très long et compliqué; il devrait plutôt se rapprocher du formulaire proposé par le CCRRA et surtout, plutôt que d'en prescrire la forme, l'AMF devrait se contenter d'en prescrire le contenu, ce qui permettrait aux assureurs et aux cabinets de le rendre disponible en version électronique pour leurs représentants et permettre que les données soient saisies à l'écran.

L'exigence de conserver une copie du contrat remplacé, nous semble problématique notamment en raison des informations confidentielles qui y sont contenues; d'ailleurs, ce document peut toujours être retracé chez l'assureur concerné. Le représentant ne devrait pas garder des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires. Une fois qu'il a analysé le contrat remplacé, il ne devrait pas en faire de copie.

La section traitant de la clause d'incontestabilité et de la clause de suicide pourrait causer problème car dans certains cas de transformation, il peut être difficile pour les représentants de savoir si ces clauses s'appliquent ou non. Ces questions sont parfois de nature juridique et elles sont complexes. De plus, les représentants peuvent ne pas connaître la date d'expiration de ces deux clauses et ce, autant pour le contrat proposé que pour le contrat remplacé. Ils ne seront donc pas toujours en mesure de remplir cette section adéquatement, et donc, l'assureur court un risque que les renseignements donnés par les représentants aux clients soient incorrects. Donc, nous demandons à ce que l'avis subsiste, mais sans que le représentant n'ait à remplir quoi que ce soit sur ces points précis. Il faut savoir que le client est en mesure de connaître l'application des clauses lorsqu'il reçoit son contrat.

Enfin, pour rendre l'utilisation du formulaire plus conviviale, de nombreuses modifications pourraient y être apportées et il nous fera plaisir de vous rencontrer pour en discuter.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'opportunité de faire des commentaires sur ce projet et nous vous prions d'agréer l'expression de nos meilleurs sentiments.



Yves Millette
Vice-président principal, Affaires québécoises