



ASSURANT

Assurant Vie du Canada

5160, rue Yonge, bureau 500
Toronto (Ontario) M2N 7C7
Sans frais : 1-800-561-3232
Téléphone : 416-733-3360
Télécopieur : 416-733-7826

François J. Genest
Président

Toronto, le 13 octobre 2011

**Par courriel et
courrier livraison le lendemain**

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

Objet : Assurant Vie du Canada (« Assurant ») – Commentaires sur le projet de modification de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, notamment i) le Règlement modifiant le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et ii) le Règlement modifiant le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*

Maître,

Les commentaires figurant dans les présentes sont formulés au nom d'Assurant Vie du Canada (« Assurant »). Permettez-moi de me présenter. Mon nom est François Genest. Je suis le président d'Assurant Vie du Canada. Je suis né à Montréal et j'ai passé mes années de formation au Québec. J'appuie entièrement vos efforts pour protéger les citoyens du Québec. J'espère néanmoins que ces efforts ne se traduiront pas par la perte de possibilités d'emploi pour les citoyens québécois.

Note au sujet d'Assurant

Assurant est une petite compagnie d'assurance vie qui se spécialise en produits d'assurance vie et de rentes servant à financer les frais funéraires et les autres derniers frais (« assurance derniers frais »). Assurant offre ses services spécialisés sur le marché canadien depuis plus de 48 ans. Assurant a reçu d'AM Best une note de A- (excellent), ce qui témoigne de sa santé financière et de sa stabilité.

Assurant Vie du Canada

5160, rue Yonge, bureau 500
Toronto (Ontario) M2N 7C7

Assurance frais funéraires et derniers frais

Des renseignements contextuels sur le secteur canadien pourraient être utiles à la compréhension de nos remarques. Nos produits visent à aider les consommateurs à régler les derniers frais en fin de vie, qui comprennent généralement des funérailles. L'assurance de frais funéraires constitue souvent une vente accessoire puisque son achat est complémentaire à l'achat de funérailles.

Ce marché est mal servi. Les assureurs traditionnels ne font pas preuve d'intérêt envers ce marché en raison de la faible valeur nominale des polices et des frais d'émission correspondants plus élevés que ceux de leurs activités normales. Plus de 74 % des primes reçues par Assurant sont utilisées pour payer les prestations de décès (« ratio sinistres-primes »). Afin de combler les lacunes de ce marché où les consommateurs ont plus de 70 ans et où la valeur nominale de la police est de 3 000 \$ à 4 000 \$, Assurant doit porter une attention particulière aux frais dans l'exercice de ses activités. Étant donné ces ratios sinistres-primes et le rapport entre les dépenses administratives et les primes, il n'y a que très peu de marge pour les commissions et les agents ou courtiers d'assurance montrent très peu d'intérêt pour la vente de ce produit.

Entre notre marché et les autres ventes accessoires, il existe certaines différences notables, notamment l'admissibilité et la probabilité de perte. Assurant offre l'admissibilité à tous ses clients. Cette admissibilité est automatique. Aucun souscripteur ne peut être refusé ou se voir imposer une hausse de prime plus élevée à un moment donné pendant la durée de la police. Le taux de prime est garanti pendant la durée de la police. Aucune plainte n'a été portée contre Assurant au Québec; la totalité des clients sont acceptés aux fins de couverture et aucune réclamation n'est rejetée.

Assurant appuie entièrement l'objectif visé par le document de votre Autorité, qui est de mieux informer le consommateur. Elle appuie l'ensemble des modifications proposées à la réglementation, sauf une. Nous nous opposons fermement à la modification proposée qui ferait en sorte qu'un directeur de funérailles titulaire d'un permis ne puisse aussi obtenir un certificat de représentant en assurance. Nous élaborons à ce sujet ci-dessous.

Objections face à la restriction de commerce causée par l'interdiction de cumuler les deux permis

Les funérailles, au Québec, sont financées par des fiducies funéraires. Les fiducies funéraires font concurrence à l'assurance vie en tant que source de financement des

funérailles. Ces propositions ne concernent pas du tout la vente de fiducies funéraires. Il n'y aurait aucune exigence voulant que les directeurs de funérailles autorisés cessent de vendre des fiducies funéraires, ce qui placerait le financement par assurance en désavantage immédiat et continu sur un marché économique inéquitable.

Si les propositions entrent en vigueur telles qu'elles sont rédigées, elles auront un effet paralysant sur les affaires d'Assurant sans que la protection des consommateurs n'augmente réellement. Nous vous demandons de ne pas mettre en œuvre ce changement proposé. Dans le cas contraire, nous demandons respectueusement que les directeurs de funérailles qui ont déjà consacré beaucoup de temps, d'énergie et d'argent pour obtenir un permis d'assurance, le cas échéant, ne soient pas visés par l'interdiction de cumuler les deux permis. Le même principe devrait s'appliquer aux agents d'assurance qui ont déjà consacré beaucoup de temps, d'énergie et d'argent à l'obtention d'un permis de directeur de funérailles. Autrement, ces personnes seraient privées d'un important avoir économique alors qu'aucun problème et qu'aucune plainte de consommateurs n'ont été signalés. Nous croyons savoir que, suivant la proposition de votre Autorité, il ne sera pas interdit aux directeurs de funérailles d'offrir de l'assurance vie ou, lorsque les dispositions pertinentes de la Loi modifiant la Loi sur les valeurs mobilières et d'autres dispositions législatives (« Loi 8 ») auront été mises en vigueur, de l'assurance frais funéraires en vertu de la réglementation des assurances qui permet la distribution sans représentant.

Portée excessive de cette proposition

Nous sommes inquiets au sujet de l'abolition de ce cumul de permis parce que les sanctions réglementaires que la proposition comporte sont nettement disproportionnées par rapport au préjudice réel démontré. En définitive, cette abolition entraînerait la réduction du nombre de produits et des choix offerts aux consommateurs ainsi qu'une perte d'emplois et un ralentissement de la création future d'emplois. Nous ne constatons aucune preuve empirique du préjudice causé par l'apparence de conflit d'intérêts invoquée lorsqu'un directeur de funérailles vend de l'assurance. Nous n'avons jamais reçu de plainte de la part de consommateurs. Le conflit d'intérêts semble relever de pures spéculations et conjonctures et n'être qu'une diversion de la part d'un petit groupe de directeurs funéraires mal informés. Révoquer la possibilité de détenir à la fois un permis de directeur de funérailles et un certificat d'agent d'assurance représente une solution drastique et excessive pour un problème dont l'existence ne se démontre ni par l'expérience actuelle ni par l'expérience passée.

Les exigences réglementaires qui restreignent ou limitent sévèrement l'activité sur un marché doivent être considérées minutieusement. Nous suggérons la prise en compte des critères suivants avant qu'une mesure d'une telle ampleur soit prise :

- a) la preuve que les lois et règlements en vigueur ne protègent pas suffisamment les consommateurs;
- b) un énoncé clair et une preuve de l'existence de la pratique que l'on cherche à réglementer ou à interdire carrément;
- c) la preuve que la pratique cause un préjudice considérable aux consommateurs selon des études impartiales éprouvées menées par des parties neutres;
- d) la preuve ou une conclusion que la règle ou le règlement réduirait considérablement ce préjudice subi par les consommateurs;
- e) la preuve ou une conclusion que les avantages qui découleraient de la règle ou du règlement l'emporteraient sur les frais engendrés par la règle ou le règlement; et
- f) la preuve ou une conclusion que les consommateurs ne peuvent pas éviter raisonnablement le préjudice causé par la pratique.

Nous pensons qu'aucun de ces critères ne s'applique à l'interdiction de cumuler les deux permis.

Le cumul de permis est déjà rare, mais il devrait être encouragé

Il est très difficile pour un directeur funéraire de consacrer tout le temps et l'argent nécessaires pour suivre et réussir le programme d'études PQPAV. Son marché naturel (les personnes âgées de plus de 70 ans qui préparent leurs funérailles) est incompatible avec la vente de presque tout type d'assurance vie, sauf une assurance simplifiée en vertu d'un décret ou de l'assurance de frais funéraires envisagée en vertu de loi 8. Outillés de produits simplifiés et taillés à leur marché naturel qui ne nécessitent pas de permis de représentant, peu de directeurs se soumettraient à ce processus rigoureux à seule fin de pouvoir offrir des produits qu'ils ne peuvent en fait espérer vendre qu'avec difficulté! La plupart des directeurs funéraires n'ont ni la formation ni l'intérêt voulus pour se lancer dans les produits financiers et la planification financière.

De même, il est tout aussi rare qu'un agent d'assurance titulaire d'un permis fréquenterait une école de formation funéraire et suivrait une formation pendant quelques années dans un salon funéraire pour obtenir un permis de directeur de

funérailles. Peut-on croire qu'il le ferait dans le but de vendre de petites polices qui représentent des ratios sinistres-primés élevés et des commissions faibles?

La proposition cherche à empêcher ce que les forces naturelles du marché du travail ont déjà réussi à freiner considérablement. Nous ne devrions pas tenter de régler des problèmes théoriques qui ne trouvent aucun fondement dans les faits. Le cumul de permis est à l'avantage des consommateurs puisque le vendeur de l'assurance est plus compétent pour analyser les besoins du client en matière de funérailles. Nous croyons toutefois que, si une personne pouvait, grâce à beaucoup de persévérance, obtenir les deux permis, le consommateur serait mieux servi et la réglementation actuelle empêcherait déjà à elle seule les conflits d'intérêts.

La réglementation actuelle empêche déjà les conflits d'intérêts

La question du conflit d'intérêts est déjà réglée par les normes applicables au travail de directeur de funérailles (se reporter au décret ci-joint). Les directeurs de funérailles autorisés doivent se conformer au décret concernant la sollicitation, peu importe qu'ils détiennent ou pas un permis d'assurance. Si le but de l'interdiction de cumuler les permis est uniquement d'éviter que les directeurs de funérailles sollicitent des clients en des endroits où ils ne sont pas autorisés à le faire, nous sommes portés à croire que les règlements actuels en matière de funérailles empêchent déjà une telle sollicitation. Le directeur de funérailles qui ferait ce genre de sollicitation d'une manière qui n'est pas permise par ce décret perdrait vite son permis de directeur de funérailles. La réglementation en matière de funérailles éliminerait ainsi systématiquement le cumul de permis engendrant des conflits d'intérêts.

Les agents d'assurance ne sont pas assujettis à ce décret. Cependant, un agent d'assurance qui détiendrait aussi un permis de directeur de funérailles ne ferait pas de sollicitation dans les « endroits interdits » étant donné qu'il pourrait perdre son permis de directeur de funérailles. Cette crainte est donc injustifiée. De plus, les sociétés d'assurances ne souhaiteraient pas qu'un directeur de funérailles ou un agent fasse de la sollicitation dans des endroits où il est interdit de le faire puisque ces assurés éventuels auraient une expérience de mortalité désavantageuse pour la société d'assurance.

Autres raisons de ne pas interdire le cumul de permis

Le Québec et l'Ontario ont mis sur pied il y a deux ans une commission en vue de l'harmonisation de la réglementation, y compris les règlements sur l'assurance, en Ontario et au Québec, afin de faciliter les échanges entre les deux provinces, de favoriser

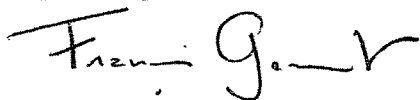
Maître Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Le 13 octobre 2011
Page 6 de 6

un marché libre et d'améliorer l'activité économique. Le cumul des permis n'est pas interdit en Ontario. Cette proposition représenterait une entrave pour les directeurs de funérailles ou les agents voulant de déplacer d'une province à l'autre.

Conclusion

Si le gouvernement du Québec adopte la loi 8 qui crée la nouvelle catégorie d'assurance de frais funéraires devant être offerte par des directeurs de funérailles sans permis d'assurance, il n'y aura pas d'incitatif pour les directeurs de funérailles à obtenir un permis d'assurance dans le cadre du programme de qualification du permis d'assurance-vie. Par ailleurs, les courtiers et agents d'assurance du Québec n'ont démontré par le passé que peu d'intérêt pour l'obtention d'un permis de directeur de funérailles. Nous estimons donc plutôt que le cumul de permis serait profitable pour les consommateurs puisque les conflits d'intérêts seraient évités grâce à la réglementation régissant les funérailles.

Je vous remercie de nous donner la possibilité de présenter nos commentaires et vous prie d'agréer, Maître, mes salutations distinguées.



François J. Genest,
Président

Gouvernement du Québec

Décret 1704-97, 17 décembre 1997

Loi sur la protection du consommateur
(L.R.Q., c. P-40.1)

Vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture par commerce itinérant

CONCERNANT l'adoption de règles de conduite en matière de vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture par commerce itinérant

ATTENDU QU'en vertu de l'article 314 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1), la présidente de l'Office de la protection du consommateur peut accepter d'une personne un engagement volontaire ayant pour objet de régir les relations entre un commerçant ou un groupe de commerçants et les consommateurs;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 315.1 de la Loi sur la protection du consommateur, le gouvernement peut par décret étendre l'application d'un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 de cette même loi

* Le Règlement sur la comptabilité et les comptes en fidéicommis des avocats (R.R.Q., 1981, c. B-1, r. 3) a été modifié par le règlement approuvé par le décret 816-95 du 14 juin 1995 (1995, G.O. 2, 2791).

à tous les commerçants d'un même secteur d'activités, pour une partie ou pour l'ensemble du territoire du Québec;

ATTENDU QUE des vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., c. A-23.001), en ce qu'étant parties à des contrats d'arrangements préalables de services funéraires ou d'achat préalable de sépulture, ont souscrit un engagement volontaire de respecter des règles de conduite en cette matière;

ATTENDU QUE l'application de cet engagement volontaire a été étendue à tous les vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, pour l'ensemble du territoire du Québec par le décret 1533-93 du 3 novembre 1993;

ATTENDU QUE cet engagement volontaire prend fin le 31 décembre 1997 et que des vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture ont souscrit un nouvel engagement volontaire de respecter des règles de conduite en cette matière;

ATTENDU QU'il est opportun, dans l'intérêt public, d'étendre l'application de ce nouvel engagement volontaire à tous les vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, pour l'ensemble du territoire du Québec;

ATTENDU QUE, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), avis a été donné à la Partie 2 de la *Gazette officielle du Québec* du 27 août 1997 que le gouvernement pourrait étendre l'application de l'engagement volontaire dont le texte est ci-annexé à tous les vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, pour l'ensemble du territoire du Québec;

ATTENDU QU'il y a lieu d'édicter le présent décret;

IL EST ORDONNÉ, sur proposition du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, responsable de la protection du consommateur:

QUE soit étendue l'application de l'engagement volontaire annexé au présent décret à tous les vendeurs au sens de l'article 1 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture pour l'ensemble du territoire du Québec;

QUE le présent décret entre en vigueur le 1^{er} janvier 1998.

Le greffier du Conseil exécutif,
MICHEL CARPENTIER

ENGAGEMENT VOLONTAIRE

Dans le but d'offrir aux acheteurs de préarrangements funéraires des services funéraires et de sépulture dans le respect le plus absolu de la Loi, des plus hauts standards de qualité, de professionnalisme, d'intégrité et d'éthique, LE VENDEUR PREND PARTICULIÈREMENT LES ENGAGEMENTS SUIVANTS:

Règles relatives aux opérations

- 1.** Le Vendeur ou son représentant doit s'identifier et nommer l'entreprise pour laquelle il travaille lors d'un contact téléphonique ou d'une rencontre avec un consommateur.
- 2.** Le Vendeur ou son représentant doit toujours être muni d'une carte d'identification sur laquelle apparaissent sa photographie, son nom, ainsi que les nom et adresse de l'entreprise pour laquelle il travaille.
- 3.** Le Vendeur ou son représentant doit obtenir une autorisation préalable expresse du consommateur au moins 24 heures avant de se présenter au domicile ou à la résidence de ce consommateur.
- 4.** Toute visite au domicile ou à la résidence d'un consommateur doit être d'une durée raisonnable compte tenu des circonstances propres à chaque cas, entre 9 h 30 et 22 h 00, ne dépassant pas toutefois une durée maximale de 2 heures par visite.
- 5.** Le Vendeur ou son représentant doit quitter immédiatement le domicile ou la résidence du consommateur lorsqu'il est requis de le faire, soit directement ou indirectement, ou dès que le consommateur manifeste son intention de ne pas conclure un contrat.
- 6.** Dans une représentation à un consommateur, le Vendeur ou son représentant ne doit invoquer que des arguments économiques vérifiables et raisonnables de sorte à ne pas contrevenir aux dispositions de l'article 220 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) notamment, mais non limitativement, quant à la rentabilité, pour ce consommateur, de conclure un contrat avec le Vendeur ou des spéculations quant à l'évolution des prix.
- 7.** Toute l'information pertinente doit être remise au consommateur et ce, dans un langage compréhensible pour lui, compte tenu des circonstances propres à chaque cas.
- 8.** La formule de résolution prévue à l'annexe I de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture doit, dans tous les cas, être remise au consommateur en lui fournissant toutes les explications

nécessaires à sa bonne compréhension de la nature de ce document, sans chercher d'aucune façon à laisser entendre à ce consommateur que cette formule pourrait être inutile ou pourrait être détruite.

- 9.** Dans tous les cas, le Vendeur ou son représentant doit inciter le consommateur à faire parvenir à une tierce personne une copie du contrat d'arrangements préalables, le tout conformément à l'article 6 de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Pratiques interdites

- 10.** Aucune sollicitation ou conclusion d'un contrat d'arrangements préalables ne doit être faite dans les hôpitaux, centres d'accueil, résidences pour personnes âgées ou toute autre institution similaire, sauf à la demande expresse des personnes sollicitées ou de leur fondé de pouvoir.
- 11.** Aucune sollicitation ne doit être faite à partir de listes de personnes ayant séjourné dans des hôpitaux, centres d'accueil, résidences pour personnes âgées ou toute autre institution similaire, sauf à la demande expresse des personnes sollicitées.
- 12.** Aucune sollicitation ne doit être faite sciemment auprès d'une personne qui vient de perdre un proche ou une personne avec laquelle elle entretenait des liens étroits, ou d'une personne malade et les membres de sa famille ou ses proches, sauf à la demande initiale et expresse des personnes sollicitées.
- 13.** Aucune sollicitation ou conclusion d'un contrat d'arrangements préalables ne doit être subordonnée à l'octroi d'un cadeau ou d'un quelconque avantage particulier.
- 14.** Dans l'année suivant l'annulation d'un contrat, aucune communication ne doit être faite auprès d'un consommateur ayant annulé son contrat, sauf pour les fins administratives reliées au remboursement du consommateur conformément aux dispositions de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.
- 15.** Aucune pression, intimidation, insistance ou harcèlement ne doit être fait auprès d'un consommateur. Est réputé contrevenir au présent article tout Vendeur ou tout représentant d'un Vendeur qui ne quitte pas immédiatement le domicile ou la résidence d'un consommateur lorsque requis de le faire ou entre en communication ou tente d'entrer en communication, par quelque moyen que ce soit, avec un consommateur ayant manifesté son intention arrêtée de ne pas conclure un contrat, dans l'année de ce refus.

16. Aucune sollicitation de consommateurs ne doit être faite par téléphone, sauf si les personnes contactées en ont fait la demande expresse au préalable.

Formation professionnelle

17. Les représentants du Vendeur doivent être formés par lui et n'obtenir leur carte d'identification que lorsqu'ils ont atteint le degré de professionnalisme requis.

18. Le cours de formation professionnelle doit notamment prévoir que les représentants du Vendeur soient informés du contenu du présent engagement volontaire.

19. Un contrôle de la qualité du travail des représentants du Vendeur doit être effectué sans préavis de façon à ce qu'il s'assure du respect des règles édictées au présent engagement volontaire auprès de sa clientèle.

Sanctions

20. Sur réception d'une plainte d'un consommateur portant sur un des éléments du présent engagement volontaire, une enquête adéquate et immédiate doit être menée.

21. Des sanctions appropriées doivent être prises contre toutes personnes qui violent une disposition du présent engagement volontaire.

22. Tous les actes et les gestes posés par les représentants du Vendeur engagent sa responsabilité civile. Notamment, mais non limitativement, il convient de rembourser intégralement le consommateur lorsqu'une disposition du présent engagement volontaire est violée à l'égard de ce consommateur.

Disposition finale

23. Le défaut par le Vendeur, ses représentants et ses ayants droit d'honorer les obligations qu'ils assument en vertu du présent engagement volontaire, constitue une infraction conformément au paragraphe *d* de l'article 277 de la Loi sur la protection du consommateur.