



Le 25 octobre 2011

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

Objet: Commentaires relatifs au Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentant et son concordant

Maître,

Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée (« Primerica ») est heureuse de faire part à l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») de ses commentaires sur les projets de règlements modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

Les Services Financiers Primerica (Canada) Ltée (« Primerica »)

Primerica est une compagnie d'assurance-vie ainsi qu'un courtier en épargne collective. Elle est au service du consommateur canadien depuis 1986. Nous sommes représentés par plus de 9 200 représentants accrédités à vendre de l'assurance-vie à travers le pays, parmi lesquels environ deux tiers sont aussi accrédités à vendre des fonds communs de placement. Aujourd'hui, nous sommes au service de plus de 235 000 clients à revenu moyen qui font partie d'un marché mal desservi (plus de 34 000 au Québec) et nous avons placé plus de 86 milliards \$ de capitaux en vigueur pour protéger les familles canadiennes. Par ailleurs, nous disposons de la plus importante équipe de vente de fonds communs de placement qui compte plus de 4 600 représentants. Au Québec seulement, nous comptons plus de 540 représentants accrédités à vendre de l'assurance-vie, dont 300 sont titulaires d'un permis pour la vente de fonds communs de placement.

Notre mission est d'offrir aux familles à revenu moyen des produits et services financiers, à la fois simples et essentiels par l'intermédiaire de l'une des plus importantes équipes de vente à l'échelle nationale. Notre dévouement à ce segment de la population canadienne nous démarque des autres car il est généralement négligé par les autres fournisseurs de services financiers. Nous soutenons donc l'abolition de certains obstacles aux personnes qui désirent entrer dans le secteur de l'assurance-vie, afin de mieux servir un marché qui est traditionnellement mal desservi.

Observations générales

Nous désirons remercier l'Autorité d'avoir pris l'initiative d'améliorer la structure de l'assurance-vie au Québec. Nous nous réjouissons de l'adoption de toute réforme qui servirait à accroître la participation des particuliers dans le secteur. Alors qu'une autre récession mondiale se profile à l'horizon, notre mission est de s'assurer que les familles ne s'exposent pas indûment à des risques financiers. En améliorant les possibilités d'accréditation, un représentant qualifié sera en mesure d'offrir des produits financiers dans sa communauté, protégeant ainsi les familles d'imprévus économiques et ces possibilités d'accréditation permettront à ces personnes de se joindre au secteur si elles sont à la recherche de possibilités de gains.

Alors que le secteur de l'assurance-vie est caractérisé par un vieillissement de l'équipe de vente et des difficultés à recruter de jeunes talents, nous apprécions toutes les initiatives qui sauraient promouvoir la réforme du système d'accréditation. Nous sommes de l'opinion qu'il est temps d'évaluer et d'abolir toutes les barrières à l'accréditation pour améliorer l'accès à la protection en assurance.

Occupations incompatibles

En ces temps économiques difficiles, l'ouverture des portes à de nouvelles carrières valables, notamment pour les travailleurs plus vulnérables, devrait être une priorité pour tous les participants. La suppression des professions comptables de la liste des activités incompatibles permettra au secteur de recruter des professionnels. L'expansion des possibilités de carrière donnera aux Québécois à revenu moyen plus d'accès à la protection en assurance-vie, réduisant ainsi la pression exercée sur les ressources gouvernementales qui pourraient être utilement affectées à d'autres domaines dans les filets sociaux de sécurité. Il serait dans le meilleur intérêt de tous d'avoir un système d'accréditation accessible qui établit des normes pratiques et non des barrières dans le but de rendre l'assurance-vie accessible au marché moyen mal desservi. Nous recommandons en conséquence, l'élimination des « occupations incompatibles » du règlement en faveur d'une approche basée sur le conflit d'intérêts, adoptée dans d'autres juridictions. Cette approche est compatible avec les recommandations proposées par l'Autorité qui permet de tenir compte de la disponibilité du représentant plutôt que de consacrer son temps principalement aux activités de représentant.

Disponibilité des représentants

Nous soutenons les révisions proposées dans le règlement qui obligera le représentant à demeurer disponible pour sa clientèle. Ceci accentuera la responsabilisation du représentant à demeurer concurrentiel tout en veillant toujours à la protection du consommateur. L'amendement ouvrira la porte à un plus grand nombre de Québécois à se joindre au secteur et à les aider à devenir un participant à part entière dans l'économie du Québec. En autorisant des nouvelles personnes à envisager une carrière dans le secteur de l'assurance, plus de personnes seront employées et plus de familles seront protégées. Il est également propice à une expérience positive à l'endroit du client en veillant à ce que les représentants soient disponibles pour le consommateur.

Documents relatifs au remplacement

Le représentant vise à s'assurer que chaque consommateur bénéficie d'un produit qui répond à ses besoins. Dans les cas où un produit existant ne satisfait pas aux besoins du client ou qu'un autre produit répond mieux à ses besoins, le représentant discutera de la possibilité de remplacer la couverture existante. Pour ce faire, le représentant doit bien conseiller le client sur les caractéristiques de chacun des produits afin que le client puisse prendre une décision éclairée et choisir le produit qui répond le mieux à ses besoins. Nous sommes heureux de constater que le projet du règlement élimine l'exigence de fournir des renseignements détaillés sur la police afin que le représentant puisse illustrer plus clairement les avantages du remplacement, ce qui est essentiel pour que le client puisse prendre une décision éclairée. Cependant, nous estimons que les modifications proposées ne visent pas adéquatement cet objectif. Nous présentons des commentaires détaillés sur le formulaire proposé et vous prions de vous référer à l'annexe A.

Nous aimerions encourager l'Autorité à redoubler ses efforts pour améliorer l'accréditation en assurance-vie dans la province. Cela est possible en élargissant l'accès aux examens et en introduisant une plus grande souplesse à un nombre de réformes réglementaires qui sont actuellement à l'étude.

Nous désirons féliciter l'Autorité des efforts déployés et souhaitons avoir l'occasion d'aborder les modifications nécessaires afin que les règlements proposés ne puissent pas affecter de manière défavorable les entreprises légitimes. Nous vous serions reconnaissants de nous donner la possibilité de discuter plus longuement de nos observations et espérons que les modifications sauront donner à tous les consommateurs un accès adéquat aux produits d'assurance et de permettre l'abolition de certaines barrières aux personnes qui désirent entrer dans la profession, renforçant ainsi le secteur de l'industrie.

Nous demeurons à votre entière disposition si vous désirez nous faire de vos questions ou de vos commentaires.

Veillez agréer, Maître, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Hande Bilhan
Conseillère principale
Affaires gouvernementales et réglementaires
Les Services Financiers Primerica Ltée
Bureau: 905-813-5343
Cellulaire: 416-276-5966

Annexe A:

Dans l'ensemble, nous pensons qu'il est nécessaire d'assurer la protection du consommateur en adoptant un processus de remplacement similaire à celui d'autres juridictions. Nous croyons cependant que le formulaire proposé ne fournit pas au client les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée au sujet du remplacement. En outre, nous pensons que les réponses à structure libre risquent de poser des problèmes pour plusieurs raisons, notamment, les questions et les réponses sont très subjectives et pourraient possiblement accroître indûment le nombre de plaintes déposées à l'endroit du représentant. Nous croyons qu'il sera également plus difficile d'enquêter à juste titre sur les plaintes. Du point de vue du consommateur, les observations risquent de ne pas être rédigées lisiblement ou en langage clair, ce qui aura une incidence sur la prise de décisions.

Vous trouverez ci-après des commentaires précis sur le Préavis de remplacement proposé:

Exigences d'apposer des initiales sur chaque page

Nous supposons que le document sera imprimé sur un formulaire autocalque et, en conséquence, nous ne voyons pas la nécessité d'initialiser chaque page. De plus, les pages 5 et 7 exigent la signature du preneur.

Documents importants à lire et à conserver (1re page)

La proposition d'assurance est inscrite parmi les documents énumérés. Par contre, nous croyons qu'il n'est pas de coutume de remettre un exemplaire rempli de la proposition d'assurance au client. Les mêmes observations s'appliquent à une section similaire à la 2^e page. L'entête demande au représentant « d'expliquer et de remettre » alors que la phrase suivante mentionne « remplir et expliquer ».

Nous sommes de l'avis que le libellé du formulaire en anglais « insurance proposal » se réfère à la proposition d'assurance et nous demandons que le terme « insurance proposal » soit remplacé par « insurance application ».

Page 2 – 1^{er} paragraphe

Nous recommandons la modification du texte dans le 1er paragraphe comme suit:

Il ne faut pas recommander le remplacement à moins qu'il ne soit dans l'intérêt du titulaire de la police ou de l'assuré de remplacer le contrat.

Page 2 - points qui fournissent des renseignements utiles

Les instructions stipulent que le préavis de remplacement doit être signé le même jour que la proposition d'assurance. Dans certains cas, il se pourrait que l'analyse de

remplacement soit exécutée avant la prise de la proposition d'assurance. Il se peut que l'offre soit présentée et que le client ait besoin de temps pour évaluer les options qui sont à sa disposition avant de donner suite à la prise de la proposition. Afin de s'assurer que les formulaires sont dûment datés lorsqu'ils sont signés, nous recommandons que les instructions soient modifiées pour demander que la proposition d'assurance ne soit pas envoyée à l'assureur sans être accompagnée du Préavis de remplacement.

Comme le numéro du préavis n'est plus imprimé sur le formulaire, le représentant doit maintenant inscrire le numéro du préavis qui doit être le même que celui de la proposition d'assurance. Nous demandons à l'Autorité soit d'éliminer le numéro du préavis ou de conserver le numéro préimprimé. Inscrire le numéro risque de poser un problème car les numéros du préavis ne sont pas standardisés; ils peuvent comprendre des caractères alphanumériques et les numéros pourraient être illisibles ou simplement consignés de manière inexacte.

Les instructions stipulent que le représentant doit envoyer une copie du préavis à l'assureur visé par le contrat d'assurance remplacé dans les 5 jours de sa signature. Il n'est fait aucune mention d'une preuve de la date d'envoi du préavis, tel qu'il est mentionné à l'article 22. Si on prévoit supprimer cette exigence, nous recommandons que l'article 22 soit amendé ou que les instructions incluent cette exigence. Nonobstant les commentaires précédents, nous nous interrogeons sur la nécessité d'envoyer le formulaire à l'assureur visé par le remplacement car aucune autre juridiction n'exige cette procédure.

Page 5 - dates des clauses d'incontestabilité et de suicide

Cette section demande que des dates précises soient inscrites. Comme le contrat proposé n'a pas encore été établi et que la période d'incontestabilité est fondée sur cette date, le représentant ne sera pas en mesure de déterminer la date d'expiration des clauses d'incontestabilité et de suicide. Comme l'Autorité a fourni au consommateur les renseignements nécessaires dans ces sections, nous sommes d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'inscrire les dates.

Partie 2 – motifs du remplacement

Comme nous l'avons déjà mentionné, les réponses à structure libre se prêtent à une subjectivité accessoire et les réponses risquent de ne pas s'avérer claires pour le client. Par ailleurs, nous désirons présenter d'autres commentaires au sujet des questions elles-mêmes.

2.2 Le libellé de la question semble être différent en anglais. La question en anglais se lit : « Explain why you are not modifying your client existing contract » alors qu'elle devrait se lire « Explain why modifying the client's existing contract has not been considered ». Cependant, nous pensons que cette question devrait être supprimée. Le représentant pourrait ne pas avoir accès aux renseignements du produit émis par l'assureur visé afin de déterminer si les modifications sont avantageuses ou même

possibles ou si le type de produit proposé est offert en option de transformation. Nous suggérons donc un énoncé différent avisant le client qu'il pourrait modifier son contrat actuel au lieu de le remplacer.

- 2.3 La détermination des désavantages est subjective. Par exemple, est-ce un désavantage si la prime est plus dispendieuse en raison d'une augmentation de la couverture qui répond mieux aux besoins du client? Ou est-ce un désavantage si la police ne comporte pas de valeurs en espèces non garanties alors que le client aurait la possibilité d'investir dans un autre produit qui lui offrirait une garantie? Ce qui importe le plus c'est que le client comprenne les motifs de l'augmentation ou de la diminution des primes et les garanties qui y sont associées.
- 2.4 Expliquez en quoi le contrat proposé répond mieux aux besoins de votre client. Cet énoncé est aussi subjectif et peut être accompli sans expliquer au client les caractéristiques qu'il pourrait perdre par suite du remplacement de son contrat actuel.
- 2.5 Le plus souvent, l'impact financier du remplacement ne peut être déterminé à moins de contacter l'assureur visé par le remplacement et d'obtenir les chiffres exacts. En conséquence, nous pensons qu'il serait plus prudent d'inclure un énoncé confirmant qu'un impact financier est possible en cas de remplacement en avisant le client de contacter son assureur.
- 2.6 Expliquez les différences entre les garanties complémentaires ou facultatives suppose que le représentant a accès à la gamme de produit existante, ce qui n'est pas toujours le cas.

Page 7 - signature du preneur

L'attestation confirme que le client désire remplacer son contrat actuel et souscrire à un nouveau contrat. Nous sommes de l'opinion que l'énoncé de la signature devrait simplement confirmer que le client a tenu compte des renseignements qu'on lui a fournis et qu'il désire donner suite à la proposition d'assurance de l'assureur proposé car elle répond le mieux à ses besoins.

Par ailleurs, un autre énoncé demande au client d'expliquer les motifs du remplacement. Celles-ci sont évidentes, compte tenu de l'analyse exécutée et l'attestation précédente devrait suffire.

Page 8 - signature du représentant

Dans le préavis de remplacement actuel, il n'y a aucune distinction entre le stagiaire et le représentant. Le fait d'identifier les stagiaires comme tels, pourrait faire croire au client que le stagiaire ne possède pas l'accréditation nécessaire pour recommander un produit convenable et conclure la vente alors qu'en fait le stagiaire détient cette autorité. Nous demandons, en conséquence, d'éliminer la section de la signature du stagiaire pour lui permettre de signer en tant que représentant.

Quant à la signature du superviseur, l'attestation annexée à la section de la signature ne s'applique pas au superviseur et, à ce titre, la signature du superviseur devrait être distincte de la section relative à la signature du représentant et devrait être inscrite comme « Superviseur », au besoin.