ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

1800, avenue McGill College
Bureau 2480
Montréal (Québec) H3A 3J6
www.cba.ca

Jacques Hébert
Directeur
Direction du Québec
Tél.: (514) 840-8724
Téléc.: (514) 282-7551
Internet: jhebert@cba.ca

Le 24 mai 2012

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

Objet : Consultation relative à l'offre d'assurance par Internet

M^e^ Beaudoin,

La Direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens (« ABC ») remercie l'Autorité des marchés financiers («AMF») de lui offrir l'occasion de participer à la consultation relative à l'offre d'assurance par Internet (« Consultation »).

Commentaires généraux

À titre d'entités de régie fédérale, les banques et leurs sociétés affiliées œuvrant dans le domaine de l'assurance doivent respecter la législation et la réglementation promulguées par le gouvernement fédéral et ses agences, dont le Bureau du surintendant des institutions financières («BSIF»). Elles sont donc assujetties aux différentes lignes directrices publiées par le BSIF.

Par ailleurs, les banques et leurs sociétés affiliées œuvrant en assurance opèrent sous la supervision de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »). Cet organisme a, entre autres, le mandat de superviser les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions relatives à la protection des consommateurs énoncées dans les lois fédérales qui leur sont applicables, et qu'elles respectent les engagements liés à la protection de leurs clients.

L'ACFC a aussi pour fonctions de surveiller la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux codes de conduite volontaires ainsi qu'aux engagements publics pris par celles-ci et de fournir, en temps opportun, des renseignements objectifs et des outils aux consommateurs pour les aider à comprendre les différents produits et services financiers offerts.

En plus de cet encadrement, les banques et leurs sociétés affiliées œuvrant dans le domaine de l'assurance se sont dotées de robustes mécanismes de protection des intérêts des consommateurs. En effet, il existe au sein de ces entités des engagements volontaires et des codes de conduite ainsi que des mécanismes élaborés de traitement des plaintes afin de répondre aux besoins des consommateurs. À ce titre, l'ABC ainsi que ses membres, communiquent l'existence de services de traitement de plaintes en indiquant, entre autres, sur leurs sites Web les étapes à suivre afin qu'une plainte reçoive toute l'attention nécessaire.

Il est primordial de souligner que les banques et leurs sociétés affiliées œuvrant dans le domaine de l'assurance entretiennent des relations à long terme avec leurs clients et qu'elles favorisent la transparence. C'est dans cette optique que les filiales de banque spécialisées en assurance mettent tout en œuvre pour faire une promotion appropriée des produits d'assurance afin de maintenir leurs relations d'affaire avec leurs clients.

Commentaires sur la Consultation

L'ABC a pris connaissance de l'ensemble des propositions contenues dans le document de consultation intitulé « *L'offre d'assurance par Internet au Québec – février 2012* » (« Document de consultation »). L'ABC est d'avis que le cadre réglementaire actuel n'a pas à être modifié ou adapté en matière d'offre d'assurance par Internet. L'adoption de normes prescriptives en matière d'offre d'assurance par Internet n'est pas nécessaire. L'application de règles spécifiques à un canal de distribution en mutation pourra mener à un régime qui deviendrait rapidement désuet, ce qui aura comme résultat de causer des incohérences pour les clients qui passent d'un canal à l'autre ou de limiter l'innovation dans les services offerts aux clients.

Mentionnons qu'il existe un guide intitulé « *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien* » (« Guide »). Ce Guide vise à protéger les clients qui effectuent des transactions en ligne. Il a été conçu à partir des commentaires de l'industrie dont ceux de l'ABC, d'instances gouvernementales et de groupes de consommateurs.

Sur le plan pratique, les sites Web des filiales de banque œuvrant dans le domaine de l'assurance contiennent une profusion d'information et d'outils sur les produits d'assurance. De plus, il est possible pour un consommateur d'obtenir de l'information supplémentaire que ce soit par téléphone ou par courriel.

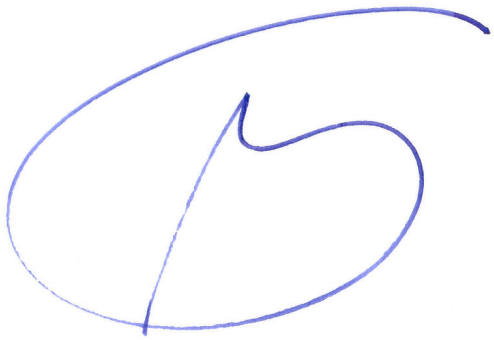
En ce qui concerne la protection des renseignements personnels et la prévention de la fraude, il est important de mentionner que les banques et leurs sociétés affiliées spécialisées en assurance ont mis en place des systèmes de sécurité de pointe qui protègent les renseignements personnels de leurs clients et qui leur procurent un environnement sécurisé en ligne. Elles travaillent aussi en étroite collaboration avec les forces de l'ordre et contribuent à informer les consommateurs sur les mesures qu'ils peuvent prendre pour réduire, voir éliminer, les risques. Par ailleurs, les banques et leurs sociétés affiliées possèdent leurs propres codes en matière de protection des renseignements personnels.

Conclusion

Compte tenu des robustes mécanismes de protection des intérêts des consommateurs existants au sein des filiales de banque spécialisées en assurance ainsi que du cadre réglementaire actuel, l'ABC est d'avis que des modifications ou adaptations réglementaires ne sont pas nécessaires en matière d'offre d'assurance par Internet.

L'Association des banquiers canadiens représente 53 banques membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada, et leurs 274 000 employés. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques efficaces, favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable au profit des Canadiens et de l'économie canadienne. Également, l'Association encourage la littératie financière pour permettre aux individus de prendre des décisions éclairées en matière de finance et collabore avec les banques et les services de police en vue d'aider à la protection des clients contre le crime financier et de sensibiliser à la fraude. www.cba.ca

Nous demeurons à votre entière disposition pour toute discussion concernant ce dossier et vous prions d'agréer, M^{e} Beaudoin, l'expression de nos salutations respectueuses.



p.j.