TIIAC ACCAT

Le 24 mai 2012

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire corporative
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
800, Square Victoria, C.P. 246
Tour de la Bourse, 22e étage
Montréal (Québec)
H4Z 1G3
Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Me Beaudoin,

Objet : Commentaires de l'Association canadienne des compagnies d'assurance titres sur le mémoire consultatif portant sur l'Offre d'assurance par Internet au Québec

C'est avec plaisir que l'Association canadienne des compagnies d'assurance titres (ACCAT) transmet sa réponse à l'Autorité des marchés financiers (AMF) relativement au mémoire intitulé l'*Offre d'assurance par Internet au Québec*. Nous vous présentons d'abord le profil de l'ACCAT et des renseignements relatifs à l'assurance titres pour ensuite vous transmettre nos commentaires à l'égard du mémoire consultatif.

Au sujet de l'ACCAT

Tout d'abord, spécifions que l'Association canadienne des compagnies d'assurance titres (ACCAT) est une association industrielle regroupant des compagnies d'assurance titres de réglementation fédérale. Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) réglemente les activités des compagnies d'assurances membres de l'Association au niveau fédéral, tandis que ses homologues provinciaux les supervisent dans chacune des provinces.

AMF.REGU'12MAI25 9:19

L'ACCAT poursuit les objectifs et les buts suivants :

1. Promouvoir les préoccupations et les intérêts propres au secteur de l'assurance titres au Canada;
2. Fournir à ses membres et au public de l'information et en permettre sa sensibilisation;
3. Favoriser les progrès du secteur de l'assurance titres; et
4. Assurer le respect des normes et de l'éthique professionnelle dans le secteur.

L'ACCAT appuie les efforts de sensibilisation auprès des consommateurs tout en favorisant les campagnes d'éducation pour montrer aux consommateurs les avantages de l'assurance titres relativement aux transactions immobilières et de prêt partout au Canada. N'hésitez pas à visiter notre site Web à l'adresse www.tiiac.-accat.com pour

obtenir de plus amples renseignements sur notre association, nos activités et l'assurance titres.

Consultation du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») à l'égard du commerce électronique de produits d'assurance

Nous sommes très privilégiés de pouvoir transmettre nos commentaires sur cet important sujet d'actualité. L'ACCAT prend en compte que l'AMF est l'instigateur de cette discussion portant sur l'Offre d'assurance par Internet au Québec au moment même de l'émission du mémoire consultatif à l'égard du *Commerce électronique des produits d'assurance* par le CCRRA. L'ACCAT soutient fermement l'objectif du CCRRA de faciliter l'harmonisation de la réglementation de l'assurance au Canada en faisant la promotion « *de l'efficacité et des économies de coûts tout en procurant une protection consistante aux consommateurs canadiens.* » Par conséquent, l'ACCAT appuie l'AMF à l'effet de travailler en étroite collaboration avec le CCRRA afin de mettre au point une approche consistante en matière de réglementation.

Vous trouverez ci-dessous la réponse de l'ACCAT selon les propositions spécifiques de la consultation de l'AMF. Nous procéderons d'abord à quelques commentaires généraux pour ensuite répondre directement aux propositions du mémoire consultatif.

I. Commentaires généraux

Malgré que l'assurance titres soit un type d'assurance de dommageselle se distingue nettement de ce type d'assurance, notamment selon les différences suivantes :

- Aucune prime annuelle – une prime unique;
- Aucune franchise à payer;
- Aucune négociation – la prime est basée selon le prix d'achat de la propriété;
- Des polices séparées à l'égard des propriétaires et des prêteurs;
- Les polices propriétaires et prêteurs concernent des transactions résidentielles et commerciales;
- Les polices propriétaires sont généralement distribuées directement au public avec l'implication des notaires/avocats et sont souvent comprises dans les déboursés liés à l'achat d'un bien immobilier;
- Les polices propriétaires existantes peuvent être achetées directement du fournisseur;
- Les polices prêteurs sont distribuées directement aux institutions financières avec l'implication d'un notaire/avocat relativement à des transactions d'achat et de refinancement;
- Le prêteur peut acheter directement une assurance titres afin de protéger ses intérêts sur le titre dans le cadre d'un refinancement ou d'une hypothèque associée à l'achat.

Aux fins de notre réponse au mémoire consultatif, l'ACCAT prend l'optique du commerce électronique visant l'assurance titres entre le fournisseur d'assurance et le « consommateur » qui est propriétaire d'un bien immobilier. La consultation n'englobe pas les polices d'assurance titres entre les fournisseurs d'assurance et les prêteurs (entre entreprises) qui sont habituellement effectuées par des ententes contractuelles

entre les deux parties, ou des polices prêteurs distribuées aux prêteurs par l'entremise d'un notaire ou d'un avocat.

Le mémoire consultatif présente une vue d'ensemble des pratiques courantes du commerce électronique par les assureurs canadiens. Les membres de l'ACCAT fournissent actuellement des informations aux consommateurs et, dans certains cas, offrent un prix en ligne. À l'heure actuelle, les membres n'offrent pas de conseils en ligne aux consommateurs ou ne concluent pas des ententes d'assurance titres en ligne au Québec.

5. L'encadrement proposé

L'ACCAT appuie la conclusion de l'AMF qui stipule : « *il ne serait pas opportun, à ce stade-ci, de faire d'Internet un nouveau mode de distribution qu'elle encadrerait de façon spécifique.* » L'ACCAT soutient la position de l'AMF indiquant « *qu'il serait préférable qu'elle adapte sa réglementation afin que l'offre d'assurance par Internet puisse se développer tout en assurant la protection du public.* » L'ACCAT croit fermement que l'encadrement juridique actuel à l'égard de la distribution des produits d'assurance au Québec procure une fondation solide pour la protection des consommateurs sur laquelle prend appui la stratégie liée au commerce électronique pour les produits d'assurance.

5.1 Identité du fournisseur

Commentaires à l'égard de la proposition n° 1 :

L'ACCAT souscrit aux types d'information qui peuvent être compris sur la page d'accueil d'un fournisseur d'assurance. En plus de l'énoncé que le fournisseur est inscrit auprès d'un organisme de réglementation, y compris son numéro d'inscription et le type d'assurance, l'énoncé devrait également stipuler clairement que le fournisseur est titulaire d'une licence par un organisme de réglementation dans le but de fournir de l'assurance au Québec ou au Canada, selon le cas. Il s'agit du plus important élément d'information pour le consommateur lorsque les frontières provinciales ne semblent pas évidentes.

L'ACCAT recommande ainsi un énoncé clair au consommateur que le fournisseur est titulaire d'une licence lui permettant de vendre des produits sur le marché québécois ou canadien.

5.2 L'implication d'un représentant certifié

Commentaires relatifs à la proposition n° 2

L'ACCAT appuie l'énoncé de l'AMF stipulant que « la présence d'un représentant est requise lorsqu'il s'agit de conseiller les consommateurs et de s'assurer que les produits qu'ils sélectionnent correspondent à leurs besoins. Bien que le commerce électronique soit une nouvelle méthode de transaction, pour sa part, l'assurance n'est pas une nouvelle catégorie de produit. »

Dans le cas spécifique de l'assurance titres, il serait cependant souhaitable que le représentant dûment certifié ait quelques connaissances de l'assurance titres. À l'heure

actuelle, un représentant certifié n'a pas nécessairement de connaissances en assurance titres et il ne pourrait adéquatement prodiquer des conseils aux consommateurs. Il y aurait lieu de préciser, dans le cas de l'assurance titres, une connaissance adéquate du produit afin de bien conseiller le consommateur. Tout comme un représentant dûment certifié mais ayant œuvré seulement dans le domaine de l'assurance titres ne saurait prodiguer de conseils sur un autre type d'assurance de dommages telle que l'assurance habitation, nonobstant le fait que cette personne ait réussi les examens de certification.

Tel que souligné dans notre soumission au CCRRA, les Canadiens et les Québécois sont des consommateurs avertis en matière d'assurance. Un grand nombre d'entre eux sont détenteurs de plusieurs polices, notamment l'assurance titres, l'assurance-vie et l'assurance voyage ainsi que pour leur véhicule, leur résidence ou leur chalet. De plus, par l'entremise de programmes offerts par leur ordre professionnel et leur employeur, ils peuvent être détenteurs d'une assurance responsabilité professionnelle, d'une assurance-vie, d'une assurance accident et d'une assurance en cas de maladie. En fait, selon les plus récentes données provinciales qui remontent en 2009, un total de 6 849 235 polices d'assurance ont été souscrites au Québec pour une population de 7 782 561.

Pendant le processus de la transaction, le consommateur devrait avoir la possibilité de demander conseil ou d'avoir une évaluation effectuée par un intermédiaire, s'il en formule la demande, mais cela ne devrait pas être obligatoire. De plus, le fournisseur d'assurance ne devrait pas être dans l'obligation de fournir un lien avec un intermédiaire, mais pourrait choisir de le faire si des problèmes survenaient sur le plan de la partialité ou de conflit d'intérêts.

L'ACCAT propose que les consommateurs soient informés de leurs choix de demander conseil et/ou d'avoir une évaluation effectuée par un intermédiaire comme faisant partie du processus d'inscription en ligne.

5.3 Divulgation de renseignements essentiels

Commentaires relatifs à la proposition n° 3

L'ACCAT appuie l'approche proposée dans le mémoire consultatif voulant que les fournisseurs d'assurance en ligne devraient s'assurer que certains renseignements soient portés à l'attention des acheteurs de polices d'assurance. En certaines matières, l'assurance titres est un produit unique et cette particularité peut s'avérer pertinente pour le consommateur. À titre d'exemple, la durée d'une police d'assurance titres pour le propriétaire se calcule à compter de la date d'acquisition du bien immobilier jusqu'à la date de sa disposition. Cette particularité de l'assurance titres est une précision pertinente pour le consommateur. À cet égard, l'ACCAT demande avec insistance aux organismes de réglementation de travailler avec les associations du secteur de l'assurance individuelle afin de dresser une liste des renseignements valables relatifs aux produits qui peuvent être uniques à leur secteur avant de déterminer des exigences universelles.

Nous aimerions souligner que dans cette proposition, la suggestion formulée n'est pas clairement définie : à l'effet que les fournisseurs de produits d'assurances en ligne

informent les acheteurs potentiels de « *l'existence sur le marché, le cas échéant, de produits d'assurance autres pouvant comporter des garanties similaires.* » Cela suggère-t-il que l'assureur doit identifier les compagnies concurrentielles dans la même catégorie d'assurance, ce qui voudrait dire dans le cas de l'assurance titres, les autres fournisseurs de ce même type d'assurance? Ou cela suggère-t-il que les autres catégories d'assurance doivent être suggérées dans les cas où les risques couverts ou les avenants sont similaires? Ou cela suggère-t-il les deux à la fois, c'est-à-dire d'autres produits d'assurance titres offerts par la concurrence et d'autres types d'assurance ayant des risques couverts similaires? À cet égard, la recommandation formulée à la proposition n° 3 n'est pas clairement définie.

Quelle que soit la suggestion, et particulièrement pour les autres compagnies d'assurance titres, il est inconcevable de demander à un fournisseur d'assurance de jouer le rôle d'un courtier d'assurance. La proposition précédente suggérait que le consommateur soit avisé de la possibilité de consulter en tout temps un représentant certifié. Il s'agit de l'un des sujets que le consommateur est en mesure de discuter en ligne – la possibilité de communiquer avec un courtier d'assurancequi saura le conseiller quant au choix du produit qui correspond à ses besoins. À cet égard, cette section de la proposition concernant la disponibilité de produits similaires n'est pas nécessaire puisqu'elle est suffisamment couverte dans la proposition n° 2.

Il existe également un enjeu plus large se rapportant aux autres produits et services pouvant être fournis en remplacement d'un produit d'assurance. Lors de l'achat, d'un prêt hypothécaire ou d'un refinancement hypothécaire, l'assurance titres permet de réduire la nécessité d'un certificat de localisation, puisque l'assureur titres procure une protection contre tout risque qui serait dévoilé dans un certificat de localisation à jour. Les compagnies d'assurance titres informent les consommateurs que la police réduit la nécessité d'un certificat de localisation ainsi que le temps de travail consacré par un notaire/avocat sur un dossier. Bien que les assureurs titres donnent des conseils sur une solution de rechange, c'est-à-dire un certificat de localisation et l'avis juridique, l'arpenteur-géomètre ou le notaire/l'avocat n'est pas tenu de divulguer la solution de remplacement offerte au consommateur.

De plus, l'assurance titre procure une protection contre plusieurs risques qui ne sont pas couverts traditionnellement par la protection obligatoire contre les erreurs et les omissions du notaire/de l'avocat ou de l'arpenteur-géomètre. De façon spécifique :

L'assurance titres protège les intérêts d'un propriétaire d'un bien immobilier en compensant les pertes qui pourraient être subies en raison d'un problème lié au titre survenant après l'achat de la propriété. Parmi les autres risques, la police d'assurance titres pour propriétaire peut procurer la protection contre :

- les pertes se rapportant aux améliorations à l'immeuble sans avoir obtenu de permis de construction (ajouts, rénovations, terrasses, etc.);
- les hypothèques légales;
- les empiètements;
- la fraude de titres immobiliers;
- les cotisations spéciales des syndicats de copropriété avant l'achat dans le cas de condominiums; et
- les non-conformités aux règlements de zonage.

L'ACCAT a transmis un grand nombre de soumissions auprès du gouvernement du Québec relativement à la nécessité d'informer le consommateur durant le processus de décision sur l'assurance titres au cours d'une transaction d'achat d'un immeuble ou de refinancement hypothécaire. L'ACCAT a transmis des soumissionsquant à ::

1. La réglementation à l'égard de la distribution d'assurance par les agents immobiliers;
2. Les amendements du projet de loi 24 de la Loi sur la protection du consommateur; et plus récemment;
3. Consultation relative à la copropriété divise.

En Ontario, plus de 95 % des transactions immobilières résidentielles sont assorties d'une assurance titres. L'une des principales raisons qui justifient le niveau élevé de souscription de l'assurance titres réside dans le fait que les conseillers juridiques se doivent d'aborder avec leurs clients toutes les options qui s'offrent pour la protection des titres de propriété. Le Barreau du Haut-Canada a reconnu l'importance qu'il y a à informer les consommateurs au sujet de toutes les options qui s'offrent à eux pour protéger leurs intérêts dans les titres en ces mots :

Extrait de la règle 2 du code de déontologie

> 2.02 (10) L'avocate ou l'avocat qui conseille des clients dans une opération immobilière évalue toutes les options raisonnables afin d'assurer le titre et les avise du caractère facultatif de l'assurance de titres et de l'existence d'autres options pour la protection de leurs intérêts dans une opération immobilière.

L'ACCAT incite fortement l'AMF d'adopter des règles et règlements afin de faciliter un plus grand choix au consommateur pendant une transaction immobilière résidentielle. Au Québec, durant le processus d'acquisition d'un bien immobilier, les acheteurs ne disposent pas de la possibilité d'opter pour l'acquisition d'une police d'assurance titres propriétaire. En aucun moment dans le cadre d'une transaction d'achat de bien immobilier, le notaire ne discute avec son clientde l'opportunité de souscrire une assurance titres afin que l'acheteur puisse avoir une idée claire des produits disponibles pour protéger son bien immobilier, qui est souvent le plus important investissement de sa vie.

<u>Commentaires relatifs à la proposition n° 7</u>

Cette proposition suggère que « *Par la suite* (une fois la souscription d'assurance effectuée électroniquement)*, que le consommateur puisse recevoir, à tout moment, les documents contractuels sur un support papier, s'il en fait la demande.* » Semblable aux exigences actuelles en entreposage de papier par les assureurs, le fournisseur devrait être tenu de conserver un exemplaire du document, sous format papier ou électronique, pour la durée de la police et de la période de conservation juridique requise. Les consommateurs ont toujours le droit de demander un exemplaire de leur police et les fournisseurs ont l'obligation de répondre à leur demande.

Rappelons que la date en vigueur d'une police d'assurance titres pour propriétaire est unique dans le secteur de l'assurance de dommages. La police d'assurance titres demeure en vigueur tant et aussi longtemps que le propriétaire détient un intérêt dans la propriété. Pour le propriétaire, cela signifie que la protection est maintenue tant qu'il

demeure propriétaire de l'immeuble. La police propriétaire est également transférable à la succession et à ses héritiers ainsi qu'au conjoint qui est lié au titre de la résidence familiale lors d'un divorce. À cet égard, l'ACCAT recommande à nouveau à l'AMF de travailler conjointement avec chacune des associations du secteur de l'assurance afin de s'assurer que les caractéristiques uniques soient reconnues dans le développement de réglementations.

5.5 Les sites de comparaison

Commentaires relatifs à la proposition n°11

L'AMF souhaite que les intervenants communiquent leurs points de vue à l'égard de la pertinence de l'encadrement actuel quant aux pratiques des sites Web de comparaison de primes. L'AMF note dans son mémoire consultatif que ces sites Web opèrent indépendamment d'un assureur et s'apparente à un représentant d'assurance ou encore que le site Web peut avoir des liens d'affaires avec un assureur. Dans chacun des cas, une divulgation de ces informations devrait être déclarée aux consommateurs et pourrait être similaire aux clauses actuelles relativement aux conflits d'intérêt pour les fournisseurs d'assurance.

À titre d'exemple, si le site Web est opéré par un représentant d'assurance indépendant, cette information devrait être affichée sur la page d'accueil du site Web à l'intention des consommateurs. Si des liens d'affaires existent avec un assureur, cette information devrait également être affichée. Tel que discuté dans la proposition n° 1 à l'égard de l'identité du fournisseur, les mêmes renseignements liés aux fournisseurs d'assurance détenteurs d'une licence devraient également être affichés sur la page d'accueil de tous les sites Web de comparaison de primes.

Il y a également la possibilité qu'aucun assureur ou agent d'assurance ne soit impliqué dans l'offre de la comparaison de primes de site Web pour des produits d'assurance. Certains risques peuvent également compromettre les consommateurs. Il sera difficile d'éviter la venue de ces sites Web provenant de fournisseurs qui ne sont pas munis d'une licence. Puisque l'AMF a établi l'une de ses priorités stratégiques afin de devenir une ressource de choix auprès des consommateurs, il serait approprié qu'elle leur procure des renseignements relatifs aux risques d'accéder l'information en ligne auprès de fournisseurs d'assurances qui ne sont pas détenteurs d'une licence. Par le fait même, elle pourrait renforcer le message sur l'importance d'utiliser les services de fournisseurs d'assurances autorisés sous licence.

5.6 La publicité

Commentaires relatifs à la proposition n°12

Concernant la question de la souscription de la proposition d'assurance en ligne, à savoir si elles devraient être exemptes de publicité, le type de publicité n'est pas clairement défini par l'AMF. Des publicités offertes par de tierce partie ainsi que des reportages de ventes ou de ventes croisées aideraient le consommateur à prendre une décision réfléchie sur un produit, particulièrement au sujet des :

1. Avenants disponibles; et

2. Rabais lors de l'émission de plusieurs polices.

Des renseignements devraient être transmis au consommateur à l'égard des avenants d'une police existante afin de prendre une décision réfléchie à ce sujet. Certains membres de l'ACCAT offrent un avenant relatif à la valeur du marché dans les communautés où le prix de l'immobilier augmente rapidement. Les consommateurs peuvent ainsi prendre une décision réfléchie visant à déterminer s'ils choisiront le montant usuel de la police ou le montant de l'avenant. Les informations liées au produit et à ses options devraient être disponibles auprès des consommateurs.

De plus, les assureurs offrent fréquemment un rabais lors de l'achat de plusieurs polices de façon simultanée, et permettent ainsi aux consommateurs de profiter de ces offres lorsqu'ils complètent une proposition d'assurance en ligne, tout comme ils en ont le droit actuellement lorsqu'ils achètent en personne. Les consommateurs en ligne ont le droit de recevoir les mêmes informations afin de prendre une décision réfléchie et de profiter ainsi des mêmes avantages que ceux qui achètent en personne. Il n'existe actuellement aucune restriction de la part d'un assureur ou d'un intermédiaire à l'égard de ventes ou de ventes croisées lorsque le consommateur est présent, comme ce devrait également être le cas pour le consommateur en ligne.

Le mémoire consultatif de l'AMF fait mention que certains consommateurs préfèrent un environnement en ligne afin d'éviter la pression de ventes en personne. Le contact avec des représentants en assurance peut être intimidant pour certains consommateurs qui ne sont pas familiers avec le domaine des services financiers. « *Pour différentes raisons, valables ou non, certains y voient une rencontre stressante ou empreinte d'une pression à l'achat. Pour ceux qui le désirent, la distribution en ligne permet d'éviter ce contact humain.* » Il n'y a aucune pression si l'achat est effectué en ligne.

L'ACCAT est d'avis que si des restrictions s'imposent pour des publicités lors d'achats en personne, elles devraient également s'imposer dans un environnement en ligne. À l'inverse, si certaines restrictions n'existent pas pour des publicités lors d'achats en personne, elles ne devraient également pas exister lors d'achats en ligne.

5.7 Les médias sociaux

Commentaires relatifs à la proposition n°13

L'AMF recommande que l'encadrement législatif et réglementaire actuel s'applique aux médias sociaux. Elle est également d'avis que les assureurs et cabinets se dotent de politiques et procédures relatives aux médias sociaux afin qu'un contrôle soit exercé sur le contenu qu'ils, ou que leurs représentants, y véhiculent et que la réglementation en vigueur soit respectée.

Bien que l'ACCAT appuie le principe que l'assureur ou le cabinet doit se doter de politiques pour toutes les formes de communication, y compris les médias sociaux, l'ACCAT se préoccupe de la suggestion qu'elle devrait surveiller le contenu du représentant certifié qui distribue son produit d'assurance. Les représentants en assurance certifiés devraient être responsables de leur propre conformité à l'encadrement législatif et réglementaire pour toutes les formes de communication.

L'organisme de réglementation professionnel, la *Chambre de l'assurance de dommages*, est responsable de cet aspect et devrait continuer de l'être.

Conclusion

Nous vous remercions de nous avoir permis de répondre à votre dossier de consultation.

L'ACCAT convient que l'encadrement législatif actuel pour la distribution de produits d'assurances au Québec procure une fondation solide sur laquelle s'appuie la stratégie relative au commerce électronique de produits d'assurance.

L'ACCAT encourage l'AMF à travailler en étroite collaboration avec le CCRRA afin d'élaborer une approche réglementaire consistante.

En dernier lieu, l'ACCAT recommande aux organismes de réglementation de ne pas adopter une approche uniformisée à l'égard de toutes les catégories d'assurance et de reconnaître les facteurs distinctifs se rapportant aux divers secteurs d'assurance lors de l'élaboration de dispositions réglementaires.

Je vous prie d'agréer, Me Beaudoin, l'expression de mes sentiments distingués.

Steven Offer, LLB
Président