Consultation relative à l'offre d'assurance par Internet au Québec

Préambule

Suite à une première discussion avec Me Letellier il a été convenu que la définition de l'offre d'assurance par internet sera prise au sens large du mot incluant tout ce qui touche commerce électronique. En soit la définition large rejoint la définition du CCRRA qui a été utilisé dans son document publié en janvier 2012.

Notre intérêt à soumettre nos commentaires rejoint celle de l'Autorité à l'effet qu'il est important de bien protégé dans un monde en évolution technologique les familles Québécoises.

Dans une perspective de régulateur et de distributeurs faillir à cette tache impliquerait une tache sévère à notre crédibilité conjointe.

Recommandations

Le prestataire de service (Assureur)

Qui est l'assureur derrière les différents programmes. Il importe que l'AMF soit beaucoup plus vigilente en ce qui concerne l'assureur et que des règles strictes et des mesures de contrôles soient émises.

Toutes les compagnies d'assurance ont des règles de capital minimum, de contrôle et des règles de solvabilité.

Les compagnies qui utilisent les licences des compagnies d'assurance légitime ne devraient pas faire exception!!! (Il existe un vide juridique dans ce sens) Vide juridique qui est apparu avec l'avenue du commerce électronique.

Qui est vraiment l'assureur?

- Est-il membre d'ASSURIS?
- Est-ce qu'une entreprise qui utilise la License d'un assureur est un assureur?
  EX : Benesure qui utilise la License de Manuvie
- A qui appartient les réserves provenant des primes payées par les consommateurs?
- Quel contrôle l'AMF a-t-il de ses compagnies qui se disent administrateur mais qui agissent dans le fond comme assureur? L'assureur se définit comme l'entreprise qui prend le risque
- Est-ce qu'une entreprise hors Québec;
  - qui n'est pas un assureur au registre des entreprises,

Strictement confidentiel pour l'AMF

- qui comptabilise et perçoive près $4 000,000 de primes par années depuis 10 ans
- qui est détenu par une seule personne (97% des actions) ne représente pas un risque potentiel important.

Quel serait les recours de l'AMF et des familles Québécoises dans le cas ou un propriétaire unique déciderait de transférer entre $60 et $70 M de réserves actuarielles dans un paradis fiscale?
Notre société Québécoise n'a pas besoin d'un autre scandale comme Norbourg!!

A titre d'information Benesure se présente comme administrateur d'un programme d'assurance nommée MPP dans les provinces autres que le Québec et RPH au Québec. Benesure (siège social de Toronto) affirme qu'il détienne une licence de Manuvie sur ce produit.
Dans les faits Benesure est l'assureur car il prenne le risque et les réserves sont accumulé et géré par cette entreprise.
L'AMF n'a aucun contrôle sur cet assureur fantôme, aucun contrôle sur le minimum de capital requis pour faire face à ses obligations. Aucun contrôle sur la gestion des fonds et des millions de dollar de prime que les familles Québécoises ont payé dans les 10 dernières années.
L'AMF doit statuer très rapidement que seul les assureurs dûment enregistré peuvent offrir des produits d'assurance-vie au Québec. Le fait que Benesure utilise une License de Manuvie ne fait pas de cette entreprise un assureur.
Spécifiquement quand les réserves actuarielles et les primes sont entièrement en possession et sous le contrôle de l'entreprise. L'Autorité n'a aucun contrôle ni aucune forme de supervision sur ces réserves actuarielles et sur la gestion de ces fonds.

Recommandations
L'AMF devrait valider la valeur juridique et les risques des compagnies qui offrent des produits d'assurance –vie via une License de compagnie établit.

Notre point de vue est qu'une entreprise qui n'est pas un assureur accrédité par ASSURIS et par l'AMF ne devrait pas commercialiser des produits sur le marché du Québec.

Dans un cas ou entreprise utilisant une license d'un assureur serait considéré comme un assureur cela ouvrirait la porte a une dilution des standards des compagnies d'assurance et sur le contrôle que l'AMF pourrait exercer sur eux.

Actuellement il existe un modèle d'affaire qui est lui conforme à la règlementation et c'est celui de la SSQ. SSQ est un assureur accrédité au Québec qui assure un programme géré par RMA de Toronto. Ce produit d'assurance-vie hypothécaire ne peut être que proposé que par des conseillers en sécurité financière détenant une permis d'exercice.

Strictement confidentiel pour l'AMF

Dans ce modèle d'affaire le gestionnaire a un rôle précis à jouer et l'assureur joue le rôle de l'assureur en s'assurant du contrôle de la distribution. Ainsi aucun logiciel de cotation n'est donné à un intermédiaire si cet intermédiaire ne détient pas un permis. Ce modèle d'affaire est tout a fait conforme à la réglementation et à la direction que l'AMF entend suivre.

Qui fait vraiment la vente? Et qui est de distributeur?

Si le cœur du débat en commerce électronique est de protéger le consommateur et que le conseil est la base de la LDPSF la question fondamentale est de savoir qui fait la vente?

Dans le cas de distribution sans représentant et plus spécifiquement dans le cas de la distribution de protection hypothécaire fait par des courtiers hypothécaire la nouvelles réglementation mise en place en janvier 2012 à créé un dichotomie au niveau de la distribution de produits d'assurance-vie et de protection hypothécaire. Ansi Great West a décidé de se retirer du marché.

La SSQ à pour sa part repris le produit et à décider de suivre à la lettre la nouvelle réglementation en impliquant des conseillers en sécurité financière dans le processus de vente, ainsi les courtiers hypothécaires ne peuvent plus vendre ou recommander ce type de produit.

Dans le cas de Régime de Protection hypothécaire ces derniers ont inscrit l'agence Sécurité du crédit inc comme distributeur du produit.

Actuellement il y plus de 400 courtiers hypothécaires qui continuent d'offrir directement le produit de RPH à leurs clients.

Cette dichotomie d'interprétation de la loi est le résultat d'un certains vide juridique, vide qui a été créé il y presque 15 ans par l'avenue de nouvelle technologie de distribution électronique.

strictement confidentiel pour l'AMF

<u>Recommandations</u>

Les courtiers hypothécaires ne devraient pas offrir directement les produits d'assurance-vie, invalidité, maladies graves et perte d'emploie. En offrant ces produits les courtiers hypothécaires agissent implicitement comme distributeur. Si l'AMF permet cela les courtiers hypothécaires devraient alors agir au sens de la loi comme étant des distributeurs. Ce qui n'est pas souhaitables

Ces produits devraient être considérés comme des produits complexes et ne devraient être vendu que des intermédiaires détenant un permis car beaucoup trop complexe. Il y a une différence entre une garantie et une assurance-vie.

En aucun cas le courtier hypothécaire ne devrait soumettre une proposition avec des prix explicite. Dans le cas présent avec RPH le courtier hypothécaire présente directement la proposition et les montants de primes. (Si le client signe un personne ressource de RPH basé à Terre-Neuve prendra contact avec le client pour les questions médicales). L'annexe 1 est le document qui a été préparé et envoyé par RPH ce matin soit le 24 avril. Ce document qui est tiré de Filogix est une pure proposition d'assurance-vie. Les primes sont clairement indiqué et ce document est généré par le système Filogix et arrive au courtier hypothécaire en même temps que l'approbation hypothécaire.

Pour nous la présentation d'une proposition d'assurance comportant les primes détaillées par chacun des emprunteurs est un acte de vente.
Le fait que qu'un cabinet peut –être contacté par la suite ne valide pas la conformité de l'acte.
De plus le client peut sur le champ contracté son contrat, en répondant directement aux questions et en payant avec une carte de crédit.
Voir annexe (1)
Cela contrevient au clairement à la LDPSF car il n'a pas d'analyse de besoin fait avant la recommandation.
Les informations de sont pas recueillis par un représentant détenant un permis.
Les informations sont transmisses électroniquement du système Filogix à l'assureur qu'il y ait ou non accord du client. Aucun conseiller en sécurité financière n'a été impliquée à cette étape.
Autres actions qui contreviennent à la LDPSF;

- **est qu'il n'y a aucun contrôle d'identité des clients. Et aucune signature de faite en présence d'un conseiller.**
- **Qu'en signant ce contrat et en signant l'autorisation des prélèvements bancaires que le contrat est conclu et que conséquemment qu'aucun représentants n'a pu décrire le ou les produits contracté ni de préciser la nature des garantie offerte.**

Nous demandons que l'AMF valide les informations précédemment et qu'elle statue sur la non-conformité de ce mode d'opération et modèle d'affaire.

Nous proposons qu'un analyste se penche sur l'implication réelle comme distributeur de l'Agence de Sécurité du crédit. Nous proposons de plus qu'un analyste investigue la mécanique de la distribution des produits de RPH au Québec.

Strictement confidentiel pour l'AMF

Dans le cas présent **les courtiers hypothécaires agissent comme distributeurs**, et dans ce sens ils contreviennent directement aux fondements de la loi de la distribution sans représentant.

- Pas de guide de distribution de l'assureur (Si Manuvie est l'assureur) remis par le distributeur.
- Pas d'analyse de besoin (aucune vérification si le client est déjà couvert pas une autre assurance)
- Pas de dévoilement de la rémunération.
- Pas d'information sur la méthode et les délais de réclamation.
- Dans le cas de vente directe par internet www.protectionhypothecaire.ca/Page.php? Il n'y a pas de preuve d'identité de demandé de l'assuré.

Conséquemment

- Risque d'une assurance inadéquate
- Souscription à un produit d'assurance trop couteux
- Assurances multiples
- Absence de couverture
- Contrat invalide (RPH assure des clients qui ne sont pas aux contrat de prêt hypothécaire)

SI l'agence de sécurité du crédit est bien le distributeur officielle alors l'AMF devrait faire un audit du rôle réelle de cette agence. Rôle très bien définit par la réglementation actuelle.

Sécurité de l'information

Les courtiers hypothécaires utilisent le système Filogix afin de traiter leur prêt hypothécaire. Le problème est que le système Filogix transfert directement au système AMS appartenant à e Benesure (RPH) les informations relatives du client, soit les informations que le préteur possède. Qu'il y ait acceptation ou non de la part du client les informations seront transmises à Benesure.
Cela implique une fuite de renseignement personnel des clients et ce sans qu'il y ait un consentement explicite de ses derniers.

Souscription à une assurance inadéquate

RPH a comme politique de dire toujours oui à ces clients
http://www.protectionhypothecaire.ca/Page.php?Title=Why_choose_MPP
Dans le cas ou un client répond oui à une question médicale le client recevra un certificat d'assurance accident.
Est-ce que cette politique est dans le meilleur intérêt des familles Québécoises?

Strictement confidentiel pour l'AMF

La réponse est non dans certains cas un assureur traditionnel pourra quand même émettre un contrat soit sans surprime ou avec surprime et/ une exclusion.

Il existe présentement des milliers de famille Québécoise assuré par RPH dont un des membres n'est couvert que par une assurance accident. (46% des clients répondent au moins un oui sur la proposition)

Est-ce que la famille Québécoises traditionnelle va lire sur son certificat cette information? Qui sera blâmé dans le cas de refus de payer en cas de réclamation pour cause de décès en cas de maladie?

- Le courtier hypothécaire qui a vendu le produit!!
- L'AMF qui n'a pas vue cette lacune!
- Ou toute l'industrie de l'assurance au complet!!

Internet et l'avenue des transactions électroniques représentent des avantages certains pour les clients, notamment au niveau de l'accès de l'information. En bout de piste le client pourra bénéficier d'une meilleure information et à des prix plus concurrentielles.

Les transactions électroniques dans le domaine de l'assurance sont déjà en place depuis plus de 20. Certains distributeurs ou pseudo assureur ont mis sur pied face à un certain vide de réglementation des mécanismes de transaction électroniques qui sont tout à leurs avantages. Ces pseudo assureurs, agence et distributeurs continuent d'exploiter cette zone grise et ce au détriment des consommateurs.

L'exemple de la politique de dire OUI de RPH à tout le monde est un exemple flagrant d'une souscription inadéquate ou l'intérêt du client n'est pas priorisé. Dans les fait vendre une assurance accident en place d'une assurance-vie est une excellente chose pour l'assureur et ce même avec une légère réduction de la prime. Mais cette politique du OUI à tout coup se fait strictement au détriment des consommateurs qui auraient souscrire à un autre produit.

Nous demandons de plus que cesse les fausses représentations de RPH au Québec, ses derniers clament qu'ils sont autorisés par l'AOACIQ et qu'ils sont conformes à la réglementation de l'AMF.

Mais de plus ils clament que tous les courtiers hypothécaires doivent faire signer obligatoirement un **document de RPH** dans le cas ou le client refuse l'assurance-vie

strictement confidentiel pour l'AMF

proposé par le courtier hypothécaire. Seul le document de RPH à une valeur juridique. Cela est de la fausse représentation pure et simple.

Conclusions.

Certains assureurs ont bien compris le message en janvier 2012 et ce sont conformé en fonction de la nouvelle approche de l'AMF et nous pouvons saluer les initiatives de la SSQ mais d'autres (comme RPH) continue à exploiter ce vide juridique et ce au détriment des familles Québécoises.

Nous ne pouvons en tant que cabinet salué le leadership de l'AMF à définir une réglementation en fonction de l'intérêt des familles Québécoises.

Nous ne pouvons par contre tolérer que des entreprises exploitent des vides juridiques et les zones grises de la distribution électroniques. Au Québec il y a des compagnies d'assurances et des cabinets qui respectent la législation des services financiers de l'AMF.

Des preneurs de risques qui se définissent faussement comme administrateur, des agences qui se définissent comme distributeurs et des courtiers hypothécaires qui ne réalisent pas que leur vrai rôle est celui de vendeur n'ont pas de place dans notre société.

Des clients qui n'ont pas d'analyse de besoin, des clients qui se font recommander des produits ou option qu'ils n'ont pas besoin, des clients qui souscrivent à une assurance inadéquate, des clients qui ne sont protégé que par une assurance accident. Cela n'a pas de place dans notre société.

Des entreprises qui contrôlent des dizaines de millions de dollar de réserve actuarielle et qui font fi de la règlementation Québécoises. Cela n'a pas de place dans notre société.

Advenant que l'AMF juge que ce modèle d'affaire (Benesure/ RPH) Agence de sécurité du crédit est conforme à la réglementation nous assisterons à une multiplication de ses modèles d'affaires et conséquemment à une pratique d'affaire qui sera l'équivalent de l'anarchie qui existait au début de l'ère des transactions électroniques.

Notre cabinet est prêt si requis à collaborer avec l'AMF afin que des balises claires soient mises en place au niveau de la règlementation.

Salutations distiguées

Strictement confidentiel pour l'AMF

Protection sans frais et conseils professionnels

Protection durant la période de consultation gratuite sans rien payer

Choisissez Vie ou Vie et Invalidité.

EMPRUNTEURS	DATE DE NAISSANCE	PÉRIODE DE CONSULTATION GRATUITE PRIME MENSUELLE jusqu'au 30 janvier 2013	PRIME MENSUELLE à compter du 1er février 2013 VIE	AJOUT : INVALIDITÉ
Gaston Lemieux Courriel : _____@_____ Téléphone : _____	2 mai 1979	0,00 $	25,00 $ PARAFER POUR CHOISIR ☐	15,00 $ ☐
Catherine Boisvert Courriel : _____@_____ Téléphone : _____	15 mars 1981	0,00 $	18,00 $ PARAFER POUR CHOISIR ☐	15,00 $ ☐
		Protection maximum : 300 000 $	Prêt hypothécaire: 225 000 $	

Dites-nous comment le conseiller peut vous joindre.

Répondez aux questions médicales.

	Non	Oui	Non	Oui
1. Avez-vous déjà souffert d'une des affections suivantes ou été traité(e) pour l'une d'entre elles : trouble cardiaque, douleurs thoraciques, accident vasculaire cérébral, rétrécissement ou blocage d'une artère, anévrisme, cancer, tumeurs, troubles pulmonaires ou hépatiques incluant hépatite ou état de porteur de l'hépatite, maladie du sang, diabète, hyperglycémie modérée à jeun, troubles pancréatiques, syndrome de fatigue chronique, fibromyalgie ou toute autre forme de douleur chronique, toute anomalie du système immunitaire, test de VIH positif, sida, ou vous a-t-on déjà conseillé de cesser ou de réduire votre consommation de médicaments, de drogues ou d'alcool?	☐	☐	☐	☐
2. Au cours des trois dernières années, avez-vous souffert de l'une des affections suivantes ou été traité(e) pour l'une d'entre elles : **troubles mentaux ou nerveux** (dépression, anxiété, stress, etc.), troubles neurologiques (incluant crises d'épilepsie), hypertension, troubles rénaux ou urinaires, saignements gastro-intestinaux, **maux de dos ou de genou**, arthrite, autres problèmes musculo-squelettiques ou toute autre maladie, affection, intervention chirurgicale, blessure ou anomalie congénitale non mentionnée?	☐	☐	☐	☐
3. Faites-vous présentement l'objet de tests, utilisez-vous des médicaments ou recevez-vous d'autres traitements, ou vous a-t-on conseillé de subir d'autres tests, traitements ou interventions chirurgicales, ou votre dossier a-t-il été référé à un autre médecin?	☐	☐	☐	☐
4. Au cours des douze derniers mois, avez-vous fumé une substance quelle qu'elle soit ou consommé du tabac sous une forme ou sous une autre?	☐	☐	☐	☐
5. Au cours des trois dernières années, avez-vous déjà dû vous absenter du travail pour des raisons médicales pendant au moins un mois?	☐	☐	☐	☐

Tous les emprunteurs doivent signer ci-dessous.

SIGNER _____ DATE (JJ,MM,AA) _____ SIGNER _____ DATE (JJ, MM, AA) _____

Remplissez la partie 1 ou 2 sur la perception des primes.

PARTIE 1 - Directives pour la perception des primes par prélèvement automatique sur un compte bancaire.
Annexez un chèque portant la mention « NUL » ou copiez les numéros d'un chèque ci-dessous.

Date _____

PAYEZ À L'ORDRE DE _____ _____ $

_____ DOLLARS

POUR _____ _____

- NUL -

⑈013⑈ ⑆01429 ⑈002⑆ 2222⑈ 11111111⑈

Numéro du chèque ☐☐☐ Numéro de la succursale ☐☐☐☐☐ Numéro de l'institution ☐☐☐ Numéro du compte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

PARTIE 2 - Directives pour la perception des primes par débit d'une carte de crédit

☐ VISA ☐ MasterCard N° de carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ Exp. ☐☐ / ☐☐

Signez SIGNER _____ DATE (JJ,MM,AA) _____

Des questions?
1 855 688-9755

201203