

Commentaires sur le règlement des modes alternatifs de  
distribution sur la vente de produits financiers sans  
représentant déposé à l'Autorité des marchés financiers



**Association Professionnelle des Conseillers en Services Financiers**

10 décembre 2018

## **Commentaires sur le règlement des modes alternatifs de distribution sur la vente de produits financiers sans représentant.**

Face aux défis que représente la vente de produits financiers sans représentant, l'Association professionnelle des conseillers services financiers (APCSF) s'interroge sur les éléments suivants :

1. La nécessité d'un encadrement pour ce qui touche la vente dite « directe » ou sans représentant au même titre que celui des conseillers assujettis aux règles actuelles;
2. Que cet encadrement inclue les notions de « bien connaître son client » (ABF, bilan, profil, etc.);
3. Que les règles de divulgation soient appliquées avec la même rigueur (remplacement, annulation, déchéance).
4. Que les exigences en matière de convenance soient respectées;
5. Qu'une analyse appropriée soit faite sur le paiement de la prime d'assurance pour le fonds d'indemnisation des services financiers (FISF).
6. Qu'une mise en garde soit faite quant à la responsabilité du consommateur, notamment en ce qui concerne l'accès au fonds d'indemnisation en cas de litige.

Force est de constater que les changements apportés à l'ancienne Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF) visent à étendre l'offre de services en fonction de l'évolution technologique. Dans les faits, la loi n'a pas besoin d'étendre l'offre. L'offre se porte très bien merci et n'a nul besoin du législateur pour se développer avec les moyens technologiques d'aujourd'hui. La loi a simplement besoin de l'encadrer.

Certains dirigeants affirment que cet exercice « *permet de mieux prendre en compte l'évolution rapide des produits et services financiers ainsi que leurs modes de distribution, tout en renforçant la protection des consommateurs* » Guy Cormier, PDG Desjardins, octobre 2017.

C'est sur ce dernier point que les conseillers professionnels demeurent perplexes. Ces derniers sont en droit de se demander comment, sans l'intervention d'un conseiller, le consommateur peut mieux s'en tirer. Et ils ne sont pas les seuls à émettre des réserves à ce sujet :

« Nous avons déployé des ressources énormes au cours des vingt dernières années pour maintenir la confiance des citoyens envers le secteur financier. Il ne faudrait pas que cet acquis soit diminué par une refonte précipitée de la législation, » Citation : Mme Marie Hélène Farley, chef de la direction de la CSF.

À ce titre, un retour sur le passé s'impose pour mieux saisir la force de ce dernier commentaire.

## CONTEXTE HISTORIQUE

Fort de l'expérience vécue sur le terrain depuis plus de 150 ans, rappelons-nous que les représentants en assurance, comme on les appelait à l'époque, ont participé au succès de la 1<sup>ère</sup> société d'assurance de personnes à voir en 1847 soit Canada Vie. Depuis, l'industrie canadienne de l'assurance de personnes n'a pas cessé de se distinguer à l'échelle mondiale tant par sa part de marché et du volume total en primes

Question de se rapprocher plus près de nous, les conseillers ont été au cœur de l'évolution du marché plus particulièrement via les nombreux réseaux de distribution.

Aujourd'hui, le système financier canadien est dominé par deux piliers : les banques et les sociétés d'assurance. Et chacun empiète sur le territoire de l'autre autant dans la gestion de patrimoine que le financement des risques personnels. Si encore récemment, cette implication de part et d'autre se faisait sur une base ciblée, tout porte à croire que cette tendance prendra des allures de distribution dite «de masse ». Un système financier stable, sécuritaire et solvable est une condition essentielle pour favoriser la croissance et le développement de l'économie canadienne. Au risque de nous répéter, tout ceci aura été rendu possible grâce au travail acharné sur le terrain des conseillers professionnels.

## LA VALEUR DU CONSEIL

Sans le conseiller professionnel pour aider la clientèle, rien de tout ceci n'aurait été possible. Ce dernier a été aux services des clients dès le premier jour, dès les premiers pas de notre industrie. On a beau nous dire que les besoins des clients changent et qu'il faut *s'adapter, évoluer, harmoniser et standardiser*, les conseillers sur le terrain ne sont pas dupes. Ceux qui rencontrent les clients chaque jour le savent mieux que quiconque : les besoins n'ont pas changé. Les façons de faire elles, ont changé, mais pas les besoins. Les Canadiens ont encore besoin de se protéger contre les aléas de la vie comme un décès prématuré, une maladie grave ou encore une invalidité prolongée. Ce qui a également changé, c'est l'offre de produits qui s'est étendue. Face à une pléiade de produits de plus en plus complexes, les conseillers ont su s'éduquer, s'adapter et transmettre leur savoir-faire à la population grâce notamment aux outils technologiques, le tout dans un cadre réglementaire de plus en plus imposant.

Le comportement des consommateurs a lui aussi évolué. Grâce à la multitude de sources d'informations maintenant disponibles, ce dernier se voit offrir de participer de plus en plus dans sa démarche et sa recherche de produits et services financiers. Comment s'y retrouver

? Face à ce constat, nous suggérons bien humblement au régulateur de faire preuve de prudence face à la vente de produits financiers en ligne ou sous toute autre forme de représentation ou sollicitation confondue. Il ne voudrait certainement pas se voir attribuer la responsabilité d'ouvrir le marché de manière telle à ce que le risque repose encore plus sur les épaules des consommateurs dont il est censé avoir comme mission de protéger.

## **PERTINENCE DE L'INDUSTRIE**

La pertinence de notre industrie, comme il a été mentionné précédemment, n'a d'égale que la valeur des conseils prodigués depuis plus de 150 ans par ceux qui travaillent jour après jour. Les racines sont profondes.

C'est bien connu, l'assurance de personne n'est pas un produit comme les autres et il ne s'acquière pas comme on achète une cafetière ou un meuble via le site Internet d'un magasin à grande surface. L'assurance de personne est un produit qui est vendu. L'assurance de personne ne peut pas être réduite à être consommée comme on achète des aliments secs en vrac chez l'épicier. Certains intervenants souhaiteraient voir changer leur relation avec la clientèle. C'est ainsi qu'ils y consacrent beaucoup d'énergie pour la faire passer de *relationnelle* à *transactionnelle*. Nous sommes bien au cœur du problème.

Les modes de distribution alternatifs risquent d'**avoir également une influence négative sur la relève**. En effet, une augmentation du volume de transactions tant souhaitée par certaines institutions financières risque de nuire à la compétence des futurs conseillers en les condamnant à devenir des esclaves de la production.

Malgré certaines tentatives en ce sens, certains assureurs de personnes continuent de privilégier des modes de distribution de leurs produits qui impliquent un contact direct avec un conseiller et sa clientèle.

Cet énoncé explique en grande partie pourquoi les assureurs qui opèrent encore à l'aide d'un réseau dit *carrière* ou *exclusif*, misent autant sur le recrutement et la relève. Les requêtes provenant des opérations web de certains comparateurs sont tel qu'ils peinent à suffire à la demande justement par manque de relève. Nul doute, la voie du *direct* ou *sans représentant* nous mènerait tout droit vers **un déficit de compétences**.

Les conseillers ont toujours été au cœur de préoccupations des consommateurs. Ce sont eux qui les accompagnent à chaque étape importante de leur vie. Le régulateur joue ici un rôle essentiel au chapitre de la protection du public. Il est question ici du respect des normes professionnelles. Si le régulateur a pour tâche de protéger le public, le conseiller professionnel a pour rôle de protéger le client contre lui-même. Un choix mal éclairé, une mauvaise décision, peut avoir des conséquences financières et humaines catastrophiques

sur la vie de ceux à qui on tente de faire croire qu'ils réalisent une bonne affaire en *magasinant en ligne*.

L'industrie des services financiers conservera ses lettres de noblesse à la condition que tous réalisent l'importance de la valeur du conseil. Si on en juge par la campagne publicitaire récente d'un assureur de dommages (Wawanesa), ce dernier semble avoir reconnu la valeur des conseils de professionnels en s'associant maintenant avec des conseillers indépendants. Pour la clientèle, cela se traduira indubitablement par des bénéfices de compétences.

Autre point qui risque d'achopper : celui de la gestion des lois et règlements qui encadre la pratique du conseiller en sécurité financière professionnel. Difficile d'exiger aux assujettis actuels des règles de pratique et de conformité sans les appliquer aux intervenants qui voudront utiliser la technologie du *direct*. Ne serait-ce que sur la question d'imputabilité qu'elles seront les recours du consommateur en cas de litige ?

Il y a aussi toute la question entourant le mandat. Dans sa relation avec son client, ce dernier prend toute son importance. Il n'y a qu'un pas à faire pour parler d'objectifs bien réels et de priorités. Comment l'institution qui entend faire la mise en marché de ses produits de manière directe répondra-t-elle à ces exigences, nul le sait pour le moment. Chose certaine, on ne peut laisser le client à lui-même. Il n'est pas rare de voir une situation simple en apparence, un succès financier, cacher une situation complexe. Si le marché change, les défis demeurent et les dangers deviendront plus nombreux pour la clientèle que nous desservons. Rappelons au lecteur qu'il est question ici de sécurité financière. A-t-on vraiment besoin d'y ajouter d'autres éléments de risques ?

## **PARTAGE DE RESPONSABILITÉ**

Non seulement est-il question ici du partage des responsabilités entre le consommateur, l'institution financière, le conseiller ou encore l'intervenant direct. Il faut également définir un seuil minimum de responsabilité entre toutes les intervenantes et tous les intervenants qui agissent pour le compte du consommateur. Les conseillers ont toujours porté le gros du fardeau de la responsabilité professionnelle. Dans le contexte des modifications apportées par la loi 141, la responsabilité ne disparaît pas. On peut se demander alors où elle va se retrouver dans un environnement sans représentants. Et entre les mains de qui? Le consommateur est en droit de se le demander. Nous avons le devoir fiduciaire de l'en informer.

Les régulateurs devront être vigilants ne serait-ce que pour clarifier comment la gestion des plaintes se fera et qui aura accès au fonds d'indemnisation en rapport avec les activités de ventes de la part des réseaux multiples ou hybrides résultants en divers cas de litige. Le danger pour le consommateur ici est de se retrouver avec la grosse part de responsabilité sur les épaules, sans l'aide d'un conseiller.

## **PARTAGE DES RISQUES**

On ne peut tout de même pas espérer atteindre une certaine autonomie ou sécurité financière en 15 secondes comme on le voit dans certaines campagnes publicitaires sur le web. Comment prétendre assurer un bon service si le consommateur est pratiquement laissé à lui-même.

Rendre disponible un représentant à sa demande serait de réduire toute la notion de conseil à un service *chat* en ligne. Très souvent le client ignore la nature ou l'ampleur de sa vulnérabilité face à ses obligations familiales et financières.

S'il est impossible de légiférer, le comportement des consommateurs en matière de services financiers, celui des conseillers en revanche, est très bien encadré par les exigences en matière de conformité et de formation continue, appuyé par un Code de déontologie des plus sérieux. On encadre bien le représentant, mais pas la vente sans celui-ci. La vente sans représentant laisserait le consommateur sans grand recours à moins que les mesures proposées par la loi garantissent un encadrement sur tout ce qui pourrait lui être proposé. **De plus, les cabinets qui vendent un gros volume d'assurances sans la participation d'un représentant certifié doivent payer une prime qui représente le risque de leurs activités pour être couverts par le FISS.**

Sans conseiller, la vente en ligne ou de toutes autres façons, comment les contraintes de sollicitation seront-elles gérées (pourriels, liste de non-appel, etc.) ?

Aujourd'hui, les conseillers sont là pour prévenir des dangers de la vente directe ou sans représentant. Devant la maladie, nul n'imaginerait consulter un site Internet ou encore télécharger une application dans l'espérance de s'autodiagnostiquer, de se traiter soi-même et de guérir. Comme le professionnel de la santé, le conseiller en sécurité financière agit pour le bien-être (pécuniaire) de son client.

Pour les professionnels de la santé, certains actes leur sont réservés. Dans le même esprit, il devrait en être de même pour le conseiller en services financiers. La valeur du conseiller est unique, est-il besoin de le souligner. Le conseiller professionnel est assujéti à des exigences de conformité et de formation continue rigoureuse qui seraient difficiles de postuler dans les réseaux de distribution dits *directs*. Sans encadrement, les réseaux de distribution multiples se verraient appliquer des règles différentes pour les uns par rapport aux autres. Deux poids, deux mesures, est-ce vraiment une bonne chose ?

Qu'on se le dise, les conseillers professionnels ne sont pas contre l'évolution du marché. Bien au contraire. D'ailleurs ils ont toujours été les premiers à s'adapter à l'environnement sans cesse changeant qu'a été et est encore aujourd'hui l'industrie des produits et services financiers. Les outils technologiques les ont toujours bien servis et les premiers à en

bénéficiaire ont été justement les clients. Même chose pour ce qui est du développement des produits. De simples à complexes qu'ils sont devenus, les conseillers ont toujours su se garder bien informés. Et qui dit bien informé, dit bien conseillé.

Un des dangers soulevés par les professionnels c'est que, sans représentant, le client risque encore une fois d'en faire les frais. Aux yeux de certains ténors de notre industrie, *le client n'en sera pas moins bien ou plus mal servi qu'il ne l'est en ce moment*. Nous invitons les régulateurs à poser un regard différent sur cette question. En effet, il est faux de prétendre que « *la présence ou non d'un conseiller n'allait pas changer grand-chose dans le processus d'analyse des besoins financiers* ». Le facteur Gamma comme défini dans le rapport de Monsieur Claude Montmarquette ne laisse planer aucun doute : les professionnels en services financiers ont su démontrer la valeur ajoutée de leurs conseils.

Une chose est certaine, sans conseiller professionnel pour l'accompagner, le client ne sera pas mieux servi. **Le règlement n'a pas encore démontré comment le client gèrera le remplacement d'un contrat d'assurance vie- de maladie grave ou d'invalidité.** Mieux servir la clientèle, n'est-ce pas ce que nous recherchons tous ?

## CONCLUSION

Retourner au magasin un item comme un grille-pain qui ne fonctionne plus ou encore une pièce de vêtement trop grand, c'est relativement chose facile. Mais quand il est question notamment d'un contrat d'assurance vie, d'un contrat d'assurance en cas d'invalidité ou d'un contrat d'assurance en cas de maladie grave, lorsque survient un événement qui occasionne (entraîne) une réclamation, si le produit ne répond pas aux attentes du consommateur, difficile de revenir en arrière et il ne sera jamais à l'avantage du consommateur.

La valeur des conseils d'un professionnel en services financiers rejoint les valeurs de la clientèle. Le conseiller a toujours été la courroie de transmission entre les institutions financières et les consommateurs. La façon dont il a accompli sa charge, tout au long de l'histoire remarquable de l'évolution de l'assurance de personne au Canada, en est une preuve magistrale. Le conseiller est bien plus qu'un simple informateur. Il a été appelé à jouer le rôle d'éducateur, de confident et de personne-ressource d'une valeur inestimable. Si la décision passe par un accès plus élargi de l'information financière, le conseiller professionnel et consciencieux n'y voit aucune objection, bien au contraire. Cependant, la décision ne peut se faire sans les bénéfices des compétences qui l'accompagnent. Les clients qui bénéficient de l'aide d'un conseiller se retrouvent aujourd'hui en bien meilleure santé financière. Les études à ce sujet, sont légion (Investor's Economics).

Pour ce qui est des autres, Vernon Publishing rappelait dans son document d'analyse des besoins financiers de 1983 que :

*Les gens ne planifient pas un échec, ils oublient simplement de planifier.*

La relation entre le conseiller et son client se traduit très vite par les mots suivants :

*Est-ce que je vais être correct? Est-ce que je suis couvert ? Suis-je bien assuré?*

**Si la vente avec l'aide d'un conseiller est encadrée, la vente sans représentant devrait l'être tout autant. Les règles devraient s'appliquer avec la même rigueur et les objectifs poursuivis être les mêmes.** Adoptée en juillet 1971, la loi sur la protection du consommateur a su contrer les lacunes et les abus observés dans tous les secteurs de la vente au détail. C'est dans cet esprit qu'il faut prévoir faire de même en ce qui concerne la distribution des produits et services financiers.

À cet égard, on s'en voudrait de laisser entre les mains et l'imaginaire de certains intervenants l'avenir financier de toute une société.

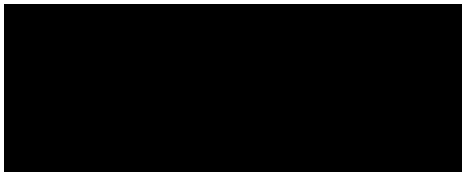


**SIGNATAIRES**

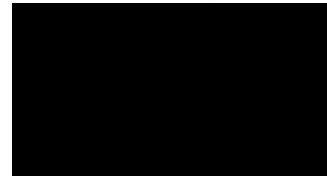
Flavio Vani, B. Sc. Relations Industrielles  
Président de l'APCSF  
Conseiller en Relations industrielles pour l'APCSF  
Représentant de courtier en épargne collective  
Conseiller en sécurité financière  
Assurances et rentes collectives  
Représentant des produits dispensés  
Courtier hypothécaire agréé



Patrice Lortie  
Vice-Président de l'APCSF,  
Représentant de courtier en épargne  
Collective  
Conseiller en sécurité financière



Michael Luciani, AVC  
Administrateur de l'APCSF  
Assureur Vie Certifié  
Représentant de courtier en épargne  
Collective  
Conseiller en sécurité financière  
Assurances et rentes collectives



Frédéric Perman  
Membre de l'APCSF,  
Conseiller en sécurité financière et  
Assurances et rentes collectives

**110 rue de La Barre, bur. 212**  
**Longueuil, QC J4K 1A3**  
**Tel : 1866-551-5554**  
**[www.apcsf.ca](http://www.apcsf.ca) info**