Règlement sur les modes alternatifs de distribution

co-operators MD
Assurance et services financiers

Le 10 décembre 2018

Me 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
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

INDEX

1. Introduction.....3
2. Modes alternatifs de distribution.....4
3. Règlement sur les modes alternatifs de distribution.....5
4. Conclusion.....10

INTRODUCTION

Chef de file canadien de l'assurance multiproduit et des services financiers, le Groupe Co-operators limitée (« Co-operators ») est une organisation diversifiée et intégrée dont les actifs sous administration s'élèvent à 48,5 milliards de dollars. Nous sommes régis par 45 organisations-membres constituées de coopératives et de caisses centrales d'épargne et de crédit, et nous œuvrons dans quatre principaux secteurs d'activité : assurance de dommages, assurance vie, gestion d'actifs institutionnels et services de courtage. Nous sommes fiers de fournir un service de sécurité financière conforme à nos valeurs coopératives.

Au Québec seulement, nous:

- comptons plus de 400 employés;
- assurons plus de 48 414 voitures de tourisme, 24 400 résidences et 2 400 entreprises;
- comptons 2 642 participants actifs à des régimes d'assurance collective;
- gérons 506 polices de fonds distincts en vigueur.

MODES ALTERNATIFS DE DISTRIBUTION

Partout dans l'industrie de l'assurance, la rapidité des changements technologiques et l'évolution des attentes des consommateurs sont à l'origine des investissements considérables dans l'innovation. Co-operators se concentre sur la satisfaction des besoins et des préférences de sa clientèle dans un contexte en ligne et sur le déploiement de nouvelles capacités numériques dans toutes les branches d'assurance, sans pour autant perdre de vue l'importance de traiter en personne avec les clients et de bien les connaître. Notre approche intègre tous les modes d'interaction, ce qui permet aux clients de faire affaire avec nous de la manière, à l'endroit et au moment qui leur conviennent.

Co-operators a procédé au lancement de plateformes numériques dont Vie temporaire 1, Home to Be[1], duuo[2], un système rehaussé de soumissions en ligne ainsi que des services en ligne incluant des outils Web et des applications. Nous nous engageons à transformer l'expérience client et à continuer de développer nos capacités numériques ainsi que les ressources destinées aux conseillers.

À titre de coopérative de services financiers, nous prenons toutes nos décisions conformément à nos principes coopératifs. Nous accordons toujours la priorité aux personnes lorsque nous prenons des décisions. Nous appuyons donc l'objectif global du projet de règlement sur les modes alternatifs de distribution, soit de protéger les consommateurs, par-delà de la manière dont ils achètent des produits ou services financiers.

Nous sommes reconnaissants d'avoir la possibilité de faire part de nos commentaires sur le projet de règlement, l'objectif premier étant d'assurer que le règlement protège les consommateurs sans pour autant nuire au développement d'avancées technologiques qui sont bénéfiques pour l'industrie et les consommateurs.

1 Ce produit n'est pas encore offert au Québec.

2 Ce produit n'est pas encore offert au Québec.

RÈGLEMENT SUR LES MODES ALTERNATIFS DE DISTRIBUTION

PROPOSITION : Un cabinet qui offre des produits et services sans l'intermédiaire d'une personne physique doit le faire à l'aide d'une plateforme, comme un site Web ou une application mobile, conformément aux exigences prévues par le règlement (article 2).

Co-operators est d'accord avec l'objectif de l'AMF de permettre aux cabinets d'offrir des produits et services financiers en ligne sans l'intermédiaire d'une personne physique et sans restriction quant aux types de produits et services pouvant être offerts en ligne. Nous nous engageons à satisfaire les attentes de nos clients en matière d'expérience numérique, tout en veillant à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs.

Nous comprenons que les sites Web d'information seront exclus de l'application du règlement et que nos services de soumission rapide et nos services en ligne devront être conformes au règlement, à l'exception de certains articles. Nous recommandons que les services de soumission rapide qui nécessiteront ultérieurement l'intervention d'un représentant d'assurance autorisé soient exemptés de l'application du règlement, car l'interaction de suivi entre le représentant d'assurance autorisé et le client sera régie par la Loi sur la distribution de produits et services financiers. De plus, nous recommandons que toute plateforme développée par un assureur aux fins des demandes de règlement de sinistre soit exemptée de l'application du règlement, car une telle plateforme ne comportera aucune fonction de vente, et ne servira qu'à faciliter le processus de règlement des demandes.

PROPOSITION : Doivent être visibles en tout temps sur la plateforme du cabinet le nom et les coordonnées du cabinet, chaque discipline dans laquelle le cabinet est inscrit, le numéro d'inscription du cabinet délivré par l'AMF, le lien hypertexte permettant au client d'accéder aux registres de l'AMF ainsi que les coordonnées permettant au client de formuler une plainte (article 8).

Co-operators accorde de l'importance à l'ouverture et à la transparence, mais nous craignons que l'actuel projet de règlement nuise à l'expérience vécue par nos clients sur nos plateformes numériques.

Nous donnons accès à nos clients à des renseignements pertinents lorsqu'ils utilisent nos services et nous sommes d'avis que ces renseignements conviennent mieux à l'en-tête ou au pied de page d'une plateforme numérique ou encore à une section donnée de cette dernière. Nous ne nous opposons aucunement à l'obligation de rendre visible en tout temps l'information relative à la procédure à suivre pour demander l'intervention d'un représentant autorisé. Toutefois, d'exiger que toute l'information soit visible en tout temps – particulièrement sur écran de téléphone intelligent ou de tablette électronique – pourrait distraire ou décourager les utilisateurs tentant de parcourir la plateforme.

Nous recommandons que l'information susmentionnée doive être visible sur la plateforme, mais que l'exigence qu'elle « doive être visible en tout temps sur la plateforme du cabinet » soit éliminée.

De plus, nous recommandons que, eu égard au nom d'un cabinet, tout nom autorisé dudit cabinet puisse être visible. Le nom légal sera certainement visible sur la plateforme; cependant, le nom autorisé du cabinet devrait être permis dans des mentions subséquentes.

Aussi, nous recommandons que l'exigence imposée au cabinet d'afficher le numéro d'inscription du cabinet délivré par l'AMF et le lien hypertexte permettant d'accéder aux registres de l'AMF soit supprimée du règlement.

PROPOSITION : Avant la saisie de tout renseignement personnel du client, le cabinet doit lui présenter de l'information sur le type de clientèle auquel la plateforme s'adresse (article 9).

De nombreux Québécois ont l'obligation de souscrire une assurance de dommages et les produits d'assurance de dommages offerts par Co-operators ne ciblent aucun groupe démographique en particulier. Selon nous, une plateforme en ligne ne devrait pas viser des clientèles précises avec de telles offres d'assurances générales. Selon l'actuel libellé du règlement, il n'est pas clair de savoir quel type d'information sur la clientèle serait requise et dans quelle mesure cette information sur la clientèle devrait être générale ou précise.

Nous recommandons que cette clause soit clarifiée en ce qui concerne son objectif et sa mise en œuvre, ou être supprimée du règlement.

PROPOSITION : Avant la clôture de la vente, le cabinet doit présenter au client un résumé des renseignements recueillis auprès du client ainsi qu'un résumé des options et des modalités que le client a choisies relativement au produit qu'il s'apprête à acquérir (article 12).

Nous recommandons que la clause portant expressément sur le résumé des renseignements recueillis auprès du client soit supprimée du règlement, car il n'est pas nécessaire de fournir de tels renseignements au moment d'interagir avec un représentant d'assurance autorisé.

PROPOSITION : Le cabinet doit veiller à ce que sa plateforme soit en mesure de détecter et, lorsque nécessaire, de suspendre ou de mettre fin automatiquement à une action initiée sur la plateforme lorsque le produit ne convient pas aux besoins du client ou lorsqu'une contradiction ou une irrégularité dans les renseignements qu'il fournit peut mener à un résultat inapproprié (article 15).

Nos plateformes sont dotées de contrôles pour les situations où l'acceptabilité des risques est une préoccupation. Cependant, l'actuel projet de règlement ne prévoit aucune ligne directrice précise permettant d'établir ce qui représente une couverture adéquate et des seuils adéquats aux fins de « convenir aux besoins du client ». Il est possible que chaque assureur ait une interprétation différente de ce qui constitue un seuil approprié.

Nous recommandons que cette clause soit tirée au clair. Il est important que l'action d'un client ne soit ni suspendue ni annulée lorsqu'il fait un choix qui est valide. Aussi, il est important que les cabinets en ligne ne se voient pas attribuer des responsabilités plus contraignantes que celles d'un représentant autorisé et que les exigences liées à la fonction et au rôle-conseil soient les mêmes.

PROPOSITION : Le cabinet doit rendre disponible en tout temps sur sa plateforme un spécimen de la police pour chaque produit offert (article 11).

Une priorité de notre modèle de vente en ligne est de fournir aux clients de l'information claire et facile à comprendre sur nos offres numériques. Le fait d'exiger un spécimen à jour de chaque produit offert nous obligera à procéder à un très grand nombre de mises à jour sur nos plateformes et nous imposera beaucoup de travail de surveillance et de modification pour demeurer à jour à mesure que l'offre de produits change.

La mise en ligne de spécimens de police permettra aussi à l'ensemble des assureurs de comparer les polices, les avenants et les protections. En l'absence d'une variété de produits et de tarifications, les clients pourraient se trouver devant moins d'options en matière d'assurance et de produits et services financiers.

Nous recommandons donc que cet article soit supprimé du règlement.

PROPOSITION : L'assureur doit rendre disponibles en tout temps le sommaire du produit et un spécimen de la police sur son site Web pour chaque produit offert par un distributeur (article 33).

Cette disposition ne tient pas compte de cas où un assureur a nommé un administrateur pour le produit qui est offert par un distributeur. Aussi, elle ne tient pas compte des « polices collectives ».

Pour assurer que tout est clair aux yeux du client, nous recommandons que cette disposition soit modifiée de manière à exiger l'affichage d'un document sommaire par l'assureur ou son administrateur mandaté, selon les directives de l'assureur. De plus, dans le cas de « polices collectives », nous recommandons que le spécimen devant être affiché soit une copie du certificat, qui décrit les protections dont bénéficie la personne en vertu de la police, plutôt que le contrat-cadre entre l'assureur et le distributeur.

PROPOSITION : Lorsque des renseignements personnels de nature médicale ou sur des habitudes de vie sont recueillis auprès du client, l'avis de consentement particulier doit être remis au client et être conforme au formulaire de l'Annexe 3 (article 26).

Dans le cas de produits d'assurance voyage offerts en ligne par des distributeurs, l'exigence selon laquelle le demandeur doit remplir le formulaire de l'Annexe 3 peut s'avérer une entrave tant pour le consommateur que pour le distributeur, particulièrement compte tenu du droit du consommateur de choisir la méthode par laquelle il souhaite souscrire l'assurance dont il a besoin.

Nous recommandons que l'Annexe 3 soit regroupée avec un formulaire de consentement et que le tout soit utilisé de façon claire dans le cadre de chaque vente effectuée en personne, par téléphone ou en ligne.

PROPOSITION : Nouvelles exigences en matière de renseignements à fournir (articles 4 et 5).

Eu égard à l'article 4 de la section II du règlement, un délai de 30 jours pourrait s'avérer suffisant si l'AMF sollicite des renseignements d'ordre général concernant des modifications à la plateforme. Si l'AMF envisage de demander des renseignements détaillés, nous sommes d'avis qu'un délai de 30 jours n'est pas suffisant et recommandons alors un délai de 60 jours.

En ce qui concerne l'article 5 de la section II du règlement, nous recommandons que le projet de règlement soit examiné dans l'optique d'assurer que toute information déjà divulguée au Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) n'est pas fournie en double en vertu des nouvelles exigences de divulgation annuelle. Nous recommandons que l'AMF veille à ce que les renseignements fournis soient considérés comme « protégés ».

PROPOSITION : Ce règlement entre en vigueur le 13 juin 2019.

Les exigences énoncées dans le projet de règlement nous obligeront à apporter des changements technologiques à nos plateformes existantes et à nos plateformes en développement. Il est important de souligner que nous ne pourrons intégrer aucun changement dans nos plateformes avant que la version définitive du règlement n'ait été publiée. À des fins de concordance et de conformité avec le règlement et pour assurer que les plateformes mises à jour sont prêtes à être utilisées par les clients, nous recommandons de repousser la date d'entrée en vigueur du règlement jusqu'en 2020.

DROITS DE RÉSILIATION

En vertu des modifications apportées à la Loi sur les assureurs, le client a désormais un droit de résiliation et d'annulation. Dans certains cas, la résiliation pourrait s'avérer difficile à appliquer et pourrait laisser des clients sans couverture d'assurance appropriée. Dans le cas de l'assurance automobile, un client risque d'être aux prises avec des difficultés s'il résilie la police et se trouve donc sans aucune garantie obligatoire. Dans le cas de produits d'assurance voyage et d'assurance de courte durée, cela pourrait ouvrir la porte à la résiliation de polices une fois qu'elles ne sont plus requises ou encore entraîner des difficultés dans le cas où une police serait résiliée en cours de voyage ou de couverture d'assurance de courte durée.

CONCLUSION

Nous sommes reconnaissants d'avoir eu la possibilité de commenter le projet de règlement sur les modes alternatifs de distribution. Notre organisation tient à poursuivre son travail de façon directe et collaborative pour assurer que nos produits financiers et nos produits d'assurance demeurent accessibles, abordables et faciles à comprendre.

En sa qualité de membre de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD), de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) et de l'Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD), Co-operators appuie leurs présentations sur ce projet de règlement.

Si vous voulez discuter de notre avis ou obtenir des clarifications, n'hésitez pas à communiquer avec Maya Milardovic, notre directrice principale des Relations gouvernementales, par courriel à maya_milardovic@cooperators.ca ou par téléphone au 519-824-4400, poste 302244.

Merci encore de nous avoir donné l'occasion de donner notre point de vue.

Patrick Décarie
Vice-président regional, Québec
La Compagnie d'assurance générale Co-operators

Maya Milardovic
Directrice principale, Relations gouvernementales
Groupe Co-operators limitée