



Aviva Canada Inc. 10 Aviva Way, Suite 100, Markham, ON, L6G 0G1
Tel: +1 (800) 387 4518
www.avivacanada.com

23 septembre 2019

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Email : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Aviva Canada Inc. (« Aviva ») soumet les présents commentaires à l'appréciation de la Commission des finances publiques en ce qui concerne la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (issue du projet de loi 141) et le projet de règlement intitulé *Règlement sur le courtage en assurance de dommages*.

Nous voulons souligner les éléments qu'il conviendrait de clarifier et divers autres points à considérer pour le bien des consommateurs et de l'industrie. Aviva partage l'objectif du gouvernement de rendre l'industrie des assurances de dommages encore plus concurrentielle et transparente, dans l'intérêt des consommateurs et pour avoir un solide réseau de courtiers indépendants.

À propos d'Aviva Canada

Aviva est le deuxième assureur de dommages en importance au Canada. Nous offrons à près de trois millions de clients des produits destinés à protéger leur habitation, leur automobile, leurs loisirs et mode de vie et leur entreprise. Nos primes émises brutes s'élèvent à plus de 5 milliards de dollars. Nous comptons plus de 4 000 employés dans 15 bureaux répartis dans tout le pays.

Au Québec, Aviva arrive au sixième rang du secteur IARD, avec une part de marché de 4,5 %. Nous y avons 500 000 clients qui génèrent des primes émises brutes de 460 millions de dollars. Plus de 400 employés travaillent dans nos deux bureaux de Montréal. En 2018, nous avons versé 16,9 millions de dollars à l'État québécois en impôts sur les bénéfices et en taxes sur les primes ou compensatoires. Nous commercialisons nos produits par l'entremise d'un réseau de courtiers indépendants, par le biais de partenariats, mais également selon le mode sans

Aviva: [Internal](#)

intermédiaire. En 2016, nous avons fait l'acquisition de la Compagnie d'assurance générale RBC et nous sommes depuis en mesure de proposer une gamme complète de produits aux clients de RBC Assurances. La grande majorité de nos encaissements de prime viennent de polices souscrites par l'intermédiaire de courtiers indépendants.

Loi sur la distribution de produits et services financiers

La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est une loi fondamentale administrée par l'Autorité des marchés financiers (AMF). L'AMF dispose d'un personnel chevronné qui veille à l'application de la loi afin de maintenir un environnement sain et concurrentiel et de renforcer la confiance des consommateurs dans des services financiers tels que l'assurance de dommages.

Exigences en matière de propriété, de transparence des courtiers et des agents et de divulgation

En 1988, le gouvernement du Québec a introduit la « règle des 20 % » qui interdit par principe à un assureur de dommages de détenir plus de 20 % des actions avec droit de vote d'un cabinet de courtage. Le but était de garantir l'indépendance et l'objectivité des courtiers et de protéger les consommateurs de possibles conflits d'intérêts. En 2007, l'AMF a spécifié que les assureurs pouvaient détenir jusqu'à 50 % des actions sans droit de vote d'un cabinet de courtage.

La « règle du 20 % » est essentielle pour assurer l'indépendance et l'objectivité des courtiers, car elle établit un seuil à partir duquel cette indépendance peut être compromise. Si on hausse ce seuil, les risques que surviennent effectivement des conflits d'intérêts augmenteront, et les consommateurs seront plus susceptibles de croire à l'existence de tels conflits.

Cela étant dit, l'industrie a beaucoup changé et a parfois adopté des pratiques discutables qui donnent lieu à des conflits d'intérêts non déclarés, réduisent sa transparence et ébranlent la confiance des consommateurs.

En 2019, il est clair que les Québécois souhaitent, et à juste titre, avoir accès à l'information nécessaire pour prendre les décisions les plus éclairées possibles. C'est pourquoi nous nous réjouissons du rôle moteur joué par le gouvernement et des mesures énergiques qu'il prend à l'égard de cette importante question d'intérêt public.

Nous croyons que la loi et le projet de règlement remédient aux mauvaises tendances évoquées ci-dessus et qu'ils favorisent l'équité, la transparence et une plus grande confiance des clients sous la conduite des autorités compétentes, et que leur application sera adéquatement encadrée par l'AMF.

Aviva Canada croit fermement que la transparence est essentielle à la stabilité et la bonne réputation de notre secteur d'activité. La « règle des 20 % » constitue l'un des principaux instruments dont dispose le gouvernement du Québec pour atteindre ses objectifs.

Les prescriptions visant à distinguer clairement le courtier de l'agent semblent favoriser un maximum de transparence et devraient permettre au consommateur de comprendre avec qui il

traite en plus de réduire au minimum les risques de conflits d'intérêts. L'ajout d'une obligation de divulgation envers le client aux exigences en matière de déclaration est une bonne chose.

Le nombre de soumissions requises selon la loi

Dans une optique de transparence, le règlement détermine le nombre de soumissions qu'un cabinet de courtage doit présenter au consommateur qui cherche une assurance de dommages.

Cette mesure stimulera la concurrence dans notre industrie et procurera au consommateur un plus grand choix que celui qui lui est souvent offert dans l'état actuel des choses. Les divulgations exigées favoriseront également une meilleure compréhension de la part du consommateur. Il sera important de lui communiquer tous les renseignements pertinents pour lui permettre de faire le meilleur choix possible sans considérer uniquement le prix, puisque chaque produit et chaque assureur offrent des garanties particulières pouvant être les plus appropriées aux besoins de tel ou tel client.

À cet égard, Aviva offre sa pleine collaboration aux autorités compétentes pour faire en sorte que le consommateur soit en mesure de comparer des pommes avec des pommes.

Nous savons gré au gouvernement d'avoir écouté nos demandes, aussi faites par d'autres, visant à faire exempter les produits spécialisés de cette règle et à centrer l'action sur les produits d'assurance automobile et habitation usuels. Dans le cours ordinaire des activités, chaque fois qu'un courtier ne serait pas en mesure d'obtenir les trois soumissions exigées, il devrait conserver des notes détaillées expliquant pourquoi il n'a pu se conformer à cette exigence. C'est là une mesure raisonnable qui offre une souplesse suffisante en cas de circonstances imprévues. Cela étant dit, nous insistons vivement pour que certaines exemptions soient prévues avant l'entrée en vigueur du règlement pour tenir compte de situations courantes où la règle des trois soumissions ne sera pas respectée en raison de la nature de l'affaire ou du marché. Des exemptions devraient notamment être envisagées pour les assurances de groupe et les produits spécialisés.

Il est important de souligner que le règlement pose des difficultés en ce qui concerne les assurances de groupe (ou collectives), notamment lorsque l'assureur a négocié un tarif de groupe (disons pour les anciens étudiants d'une école particulière) stipulé dans un contrat et que le groupe en question en tire avantage (réduction de prime en raison du volume d'affaires). C'est un autre exemple qui montre que des peaufinages s'imposent : il faudrait soit ajouter des exemptions dans le texte du règlement, soit prévoir ces exemptions dans des bulletins publiés par l'AMF.

Nous recommandons fortement de nouvelles consultations auprès des cabinets qui pratiquent l'assurance collective afin de mieux comprendre leurs défis et d'y trouver des solutions raisonnables. Il ne faut pas oublier les avantages et les économies dont peut profiter chaque membre des groupes d'assurés concernés.

Il faut savoir que pour certains produits spécialisés, il sera régulièrement impossible d'obtenir trois soumissions. Dans certains cas (voitures classiques, véhicules récréatifs, etc.), ce sera impossible en raison du manque de produits similaires sur le marché. Par conséquent, consigner chaque fois les raisons de la non-conformité à cette obligation nous semble excessivement lourd. Nous demandons instamment que des exceptions soient prévues dans le règlement ou que l'AMF procède à une consultation plus poussée et aie la possibilité de publier des bulletins qui expliciteraient ces exceptions.

Nous recommandons en outre que l'AMF surveille les déclarations indiquant pourquoi le courtier n'a pas pu remplir l'exigence des trois soumissions et qu'elle revoie ou modifie cette exigence rapidement (disons au bout d'un an) si elle constate des motifs importants et récurrents.