



Vendredi, le 29 novembre 2024

PAR COURRIEL SEULEMENT

consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
a/s M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Place de la Cité
2460, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Objet : Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

M^e Lebel,

Le Bureau d'assurance du Canada (ci-après « BAC ») remercie l'Autorité des marchés financiers (ci-après « Autorité ») de l'opportunité qui lui est donnée de prendre part à la consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Le BAC a accueilli favorablement les modifications à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ayant pour objectif de permettre à des personnes non certifiées d'exécuter, sous supervision, certains actes habituellement réservés aux experts en sinistres et il comprend que cette supervision doit être documentée.

Le BAC est cependant en désaccord avec l'approche prescriptive adoptée pour la mise en œuvre des orientations exprimées par l'Autorité. Certaines des modifications réglementaires proposées imposent des obligations incompatibles avec les processus opérationnels des assureurs en plus d'engendrer un accroissement important de la charge de conformité. Conséquemment, nous croyons que les règlements, tels que rédigés, entraveront le recours aux personnes non certifiées et décourageront les experts à agir à titre de superviseurs, ce qui nous semble contraire à l'objectif initial visé par les changements apportés à la loi.

Dans cet esprit, le BAC suggère que des modifications soient apportées à deux des trois règlements afin de mieux arrimer le cadre réglementaire avec les pratiques des assureurs. Le recours aux personnes non certifiées est crucial pour l'industrie de l'assurance de dommages en

contexte de pénurie de main-d'œuvre, de récurrence et de sévérité des catastrophes naturelles. Ainsi, les recommandations énoncées ci-après visent l'atteinte d'un équilibre entre l'allègement du fardeau administratif des assureurs et le traitement équitable des consommateurs.

Dossiers clients

L'article 17 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* énumère les renseignements devant être consignés dans les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de l'assurance de dommages ou du courtage hypothécaire.

Un 11^e paragraphe a été ajouté à l'article 17. Il impose que, dans le cas où le dossier est traité par une personne visée au paragraphe 3^o du deuxième alinéa de l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le nom de cette personne, une mention qu'elle est une personne visée à cet article et le nom de l'expert en sinistre qui la supervise soit consignés. Nous vous soumettons que cette exigence devrait plutôt se retrouver à l'article 21 du *Règlement*, qui traite spécifiquement des dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages, doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités.

Registres

L'Autorité a indiqué dans son Avis concernant le projet de règlement que certaines informations étaient nécessaires pour l'application du Fonds d'indemnisation des services financiers, soit le nom, l'adresse et la date de naissance de la personne visée ainsi que les périodes durant lesquelles elle a agi conformément à l'article 10 de la *LDPSF*. Or, l'Autorité exige également, à l'article 28.1.1 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, d'indiquer dans le registre « le nom de l'expert en sinistre qui la supervise », ce qui signifie qu'un seul expert serait autorisé à effectuer la supervision de cette personne.

Cette exigence est incompatible avec la pratique et sans valeur ajoutée pour la protection des consommateurs, dans la mesure où l'article 17 par.11^o du *Règlement* prévoit déjà que le nom d'un superviseur doit être consigné dans chaque dossier.

Nous recommandons donc de supprimer le paragraphe 2^o de l'article 28.1.1 afin qu'une personne non certifiée puisse être supervisée par plus d'un expert en sinistre en fonction, notamment, du volume, de la nature des dossiers, des absences et vacances et des changements organisationnels.

Notons que la tenue du registre prévue à l'article 28.1.1 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* constitue une augmentation du fardeau réglementaire et entraînerait des coûts et efforts additionnels, notamment liés à sa mise à jour régulière. Au surplus, telles que libellées, ces nouvelles exigences s'appliqueront également aux dossiers présentement visés par la Directive de l'Autorité (CID, bris de vitre et moins de 2000 \$) alors qu'actuellement, aucun registre n'est exigé pour ceux-ci.

Supervision des personnes visées par l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Telles que rédigées, les règles particulières prévues aux articles 28.4 du *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et 9.13 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentant* complexifieront sans justification apparente le recours aux personnes non certifiées. Elles monopoliseront des ressources humaines considérables et nous anticipons qu'elles auront pour effet de décourager plusieurs experts en sinistres d'assumer une responsabilité de supervision.

Comme mentionné par l'Autorité dans son Avis concernant les projets de règlements, les obligations quant à la supervision des personnes visées devraient prendre en compte l'expertise développée par ces dernières au fil des années. Or, cet élément n'est pas pris en considération dans le niveau de supervision et la fréquence des interventions requises établis aux articles 28.4 et 9.13 précités.

Au surplus, l'article 9.13 manque de clarté et serait inapplicable en pratique pour les raisons suivantes :

- Au premier alinéa, la « demande d'indemnisation du client » ne pourra correspondre à la proposition de règlement, car dans les faits, un assuré ne soumet jamais de demande d'indemnisation en quantifiant le montant qu'il s'attend à recevoir.
- Toujours au premier alinéa, au paragraphe 1^o, on situe la comparaison « après la négociation » et au paragraphe 2^o « avant la négociation ». Or, si la proposition de règlement ne correspond pas à la demande d'indemnisation, avant la négociation du règlement tel que prévu au paragraphe 2^o, mais qu'elle y correspond après, il y a retour à la révision aléatoire prévue au paragraphe 1^o. Nous anticipons des difficultés d'interprétation majeures à cet égard et saisissons mal la logique de cette distinction.
- Il est énoncé à l'alinéa 2 que la révision du dossier doit être consignée par le superviseur. Cependant, un doute persiste quant à la révision à laquelle il est fait allusion, à savoir celle du paragraphe 1^o (aléatoire), celle du paragraphe 2^o (systématique) ou les deux.
- Finalement, le dernier alinéa suggère que tous les dossiers doivent être systématiquement révisés, contrairement à ce qui est énoncé au paragraphe 1^o du premier alinéa.

Nous comprenons que les activités de supervision des tâches doivent être documentées par le superviseur, mais nous recommandons que le cabinet ait la latitude nécessaire pour mettre en place un processus de suivi qui tiendra compte de l'expérience de la personne visée, de la complexité des dossiers traités et de la gestion de ses opérations. Ainsi, nous recommandons le retrait de l'article 9.13 et la modification du paragraphe 4 de l'article 28.4 en conséquence soit, le retrait des termes suivants : « conformément à l'article 9.13 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (Chapitre D 9.2, r.10). »

Si par ailleurs l'article 9.13 devait être conservé, nous suggérons de :

- Remplacer le concept de « demande d'indemnisation » par le concept de « désaccord du client avec le règlement proposé ». Il devrait également être simplifié pour prévoir la révision systématique uniquement en cas de désaccord du client avec le règlement proposé.
- D'exclure de son application les dossiers de CID, de bris de vitre et de moins de 2000 \$ puisqu'aucun enjeu n'a été identifié en lien avec les pratiques actuelles.

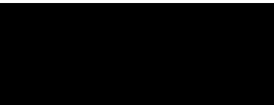
Conclusion

Permettre aux experts en sinistre certifiés de se consacrer à des tâches à plus grande valeur ajoutée, notamment lors des catastrophes naturelles récurrentes, est devenu une nécessité. Le BAC est convaincu que les consommateurs en seront assurément les plus grands bénéficiaires.

Cependant, la charge administrative associée à l'implantation et la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire proposé nous fait craindre que cet objectif ne soit pas atteint. Pour porter ses fruits, ce dernier devra nécessairement être plus clair et plus flexible de manière à ce que les assureurs puissent gérer efficacement leurs opérations et répondre à leurs assurés en temps opportun, en toute circonstance. Nos recommandations constituent des pistes de solutions pratiques et simples à implanter afin d'atteindre cet objectif, tout en préservant la protection des consommateurs.

Nous vous remercions de l'attention que vous accorderez aux présentes et sommes disponibles pour poursuivre la discussion sur ce sujet d'importance pour l'industrie de l'assurance de dommages.

Avec nos meilleures salutations,



Johanne Lamanque
Vice-Présidente, Québec
Bureau d'assurance du Canada
jlamanque@bac-quebec.qc.ca
514 288-1563, poste 2214

c.c. M^e Philippe Lebel Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
(philippe.lebel@lautorite.qc.ca)

Louise Gauthier, Directrice principale des politiques d'encadrement de la distribution
(louise.gauthier@lautorite.qc.ca)

JL/cg