

**Consultation sur le projet de
« Ligne directrice sur les pratiques
commerciales »**

Commentaires présentés à

L'Autorité des marchés financiers

Le 31 mars 2010

Le Bureau d'assurance du Canada

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'organisme qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages assume un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se protéger contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière. En fait, l'assurance de dommages crée un filet de sécurité qui favorise la poursuite de l'innovation et de l'investissement. Elle appuie une économie dynamique et vigoureuse en suscitant une plus grande tranquillité d'esprit à l'égard de bon nombre des risques qui caractérisent la vie moderne.

L'industrie de l'assurance de dommages génère près de 23 000 emplois directs dans le secteur privé. En 2008, les assureurs de dommages ont versé à leurs assurés québécois plus de 4,7 milliards de dollars afin de les indemniser à la suite d'une perte accidentelle subie par leur véhicule, leur habitation, leur commerce ou une poursuite en responsabilité civile.

Également, l'Industrie contribue à l'amélioration de la qualité de vie de la société québécoise par ses programmes de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.

Commentaires du BAC sur la ligne directrice

Commentaire général

Bien que la ligne directrice traite spécifiquement de pratiques commerciales, nous souhaitons tout de même obtenir des éclaircissements sur cette notion. Qu'entend-on par pratiques commerciales? L'expression « saines pratiques commerciales » est selon nous très large et le spectre de ces dernières devrait être circonscrit, et ce, en considérant le fait que l'on impose aux institutions financières l'obligation légale de les respecter. L'Autorité devrait indiquer plus clairement ce qui est couvert par cette ligne directrice.

Commentaires spécifiques

Champ d'application (page 6)

Dans cette section, l'Autorité énumère les institutions financières qui sont soumises à cette ligne directrice sur les pratiques commerciales. Or, contrairement aux premières lignes directrices émises par l'Autorité, toutes les institutions financières qui détiennent un permis au Québec pour souscrire de l'assurance y sont soumises. Nous souhaitons qu'il soit clairement écrit que la ligne directrice sur les pratiques commerciales s'adresse à toute institution financière qui détient un permis pour faire des affaires au Québec, même une institution à charte fédérale ou étrangère pourvu qu'elle ne soit pas en contradiction avec les dispositions leur étant applicables en tant qu'institution financière à charte fédérale.

Entrée en vigueur et processus de mise à jour (page 7)

Lors de la publication de l'entrée en vigueur des lignes directrices sur la conformité, sur la gestion intégrée des risques, sur la gouvernance et sur les risques liés à l'impartition, l'Autorité a émis un bulletin le 29 mai 2009 informant les institutions financières qu'elles avaient 24 mois pour s'y conformer, mais rétroactivement à partir de la date du 1^{er} avril 2009. C'est donc deux mois de moins disponibles pour les assureurs. Nous souhaitons que la date de publication des prochaines lignes directrices corresponde à la date d'entrée en vigueur.

Dans le dernier paragraphe de la page, on y mentionne que la ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière des meilleures pratiques commerciales et des constats effectués dans le cadre des travaux de surveillance auprès des institutions financières. Nous nous questionnons sur la fréquence des mises à jour de la ligne directrice. Nous souhaitons que l'Autorité procède à des mises à

jour de façon raisonnable en évitant une surabondance de modifications qui rendrait leur intégration difficile. Un délai raisonnable pour s'y conformer devrait être prévu également en considérant l'enjeu desdites modifications.

Surveillance des pratiques commerciales (page 8)

Dans le dernier paragraphe de cette section, l'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles des institutions connaissent et s'approprient les *meilleures* pratiques dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins. Or, dans le projet de loi n° 74, Loi modifiant diverses dispositions législatives afin principalement de resserrer l'encadrement du secteur financier, on ne parle pas de meilleures pratiques, mais bien de pratiques commerciales saines. Nous souhaitons, pour des raisons d'uniformisation, que la ligne directrice soit modifiée afin de faire référence, comme le projet de loi n° 74, à des pratiques commerciales saines.

PARTIE A ATTENTES GÉNÉRALES

A1. Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction (page A1.1)

Le paragraphe d'introduction devrait indiquer clairement que le rôle du conseil d'administration est de s'assurer que la haute direction exerce un contrôle approprié sur les activités reliées à la gestion des pratiques commerciales.

L'énumération des rôles et des responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction est selon nous, beaucoup trop détaillée et ne devrait pas répéter ce qui est déjà prévu dans la ligne directrice sur la gouvernance et qui plus est, certains rôles et responsabilités énumérés sont du ressort de la gouvernance et ne doivent pas être perçus comme des pratiques commerciales saines, par exemple, la rémunération des hauts dirigeants.

A2. Conception, sélection, promotion et distribution de produits et services financiers (page A2.1)

Le principe énoncé dans l'encadré devrait indiquer clairement quels sont les rôles et les responsabilités de chacun (assureur versus son réseau de distribution). Le texte tel que libellé présentement est trop vague. De plus, dans l'encadré, l'Autorité fait référence à des « ventes inappropriées ». Nous considérons que la notion de « ventes inappropriées » a une connotation négative et laisse sous-entendre qu'un assureur de dommages pourrait concevoir et offrir un tel produit d'assurance à un consommateur québécois. Les assureurs vendent des produits qui sont conformes aux besoins et aux attentes des consommateurs. Nous souhaitons donc qu'il y ait clarification quant à ce point afin de contenir une approche plus positive.

Dans le premier paragraphe de la section qui débute par « Indépendamment de la structure organisationnelle », l'Autorité s'attend à ce que l'institution agisse dans le meilleur intérêt de ses clients. Or, pour les assureurs de dommages utilisant le mode de distribution de produits via les courtiers, cette attente sur la façon de faire de l'Autorité est inapplicable. En effet, le réseau de distribution étant indépendant de l'assureur, ce dernier ne peut être responsable des actes des courtiers. Afin de s'assurer que le courtier agisse dans le meilleur intérêt de ses clients, l'assureur devra-t-il procéder à des vérifications chez le courtier? Nous croyons que chaque intervenant (incluant le cabinet de courtage) doit s'assurer lui-même qu'il agit dans le meilleur intérêt de ses clients. Cette notion de « Indépendamment de la structure organisationnelle » devrait être retirée du texte.

Dans le deuxième paragraphe de la section, l'Autorité s'attend à ce que l'institution financière établisse des politiques et procédures et mette en place des contrôles qui permettent d'offrir aux consommateurs des produits et services financiers qui répondent à leurs besoins.

Nous croyons que ce passage contient deux incongruités. Premièrement, en ce qui concerne les politiques et procédures d'offre de produits et services, nous nous questionnons sur la pertinence d'établir de telles procédures puisqu'il s'agit de gestion interne et aussi à savoir jusqu'où ces politiques et procédures doivent aller? Deuxièmement, nous sommes d'avis qu'une fois de plus, cet aspect ne peut s'appliquer aux assureurs à courtage puisqu'ils ne peuvent imposer des politiques et procédures aux courtiers d'assurances. Il est important de rappeler que dans la vente d'un produit d'assurance via le réseau de courtage, c'est le courtier d'assurances qui a le lien direct avec le client et non l'assureur.

Nous croyons que la ligne directrice doit tenir compte de la notion de fabricant de produits d'assurance et de distributeur de produits d'assurance selon le réseau de distribution et des rôles de chacun dans la distribution des produits. Il serait pertinent de spécifier les rôles des intervenants dans le réseau de courtage, le réseau direct et le réseau de distribution sans représentant.

Le premier point du troisième paragraphe fait référence à un produit ou service viable. Est-il concevable qu'un assureur développe et offre un produit ou service non viable? À quoi réfère ce point? Qu'entend-on par « dans un niveau de saine concurrence »? Compte tenu de la forte concurrence dans l'industrie de l'assurance de dommages, les assureurs de dommages qui doivent assurer la santé financière de leur entreprise doivent nécessairement offrir un produit ou un service viable. Par conséquent, ce point devrait être supprimé.

À la page A2.2 de cette section, il est écrit à trois endroits « que l'institution financière doit s'assurer que l'information... » (points 3, 4 et 7). Or, nous croyons que la notion de « s'assurer » est trop contraignante pour les institutions financières. Nous recommandons plutôt d'y écrire « prévoir que l'information ».

Nous questionnons la pertinence du deuxième point considérant l'existence d'obligations de divulgation déjà prévues par règlements et qui s'appliquent aux représentants en assurance de dommages.

Au quatrième point, il serait pertinent d'indiquer quel type d'information devrait être disponible. De plus, nous croyons qu'à la fin de la phrase on devrait ajouter « à la demande du client ».

Au sixième point, l'Autorité écrit « de prévoir une évaluation minutieuse des principales caractéristiques des produits d'une tierce partie ». Un assureur ne peut faire une telle évaluation de produit et service qui ne lui appartient pas d'autant plus que de tels produit ou service d'une tierce partie ne soit pas à proprement parler un produit d'assurance de dommages. À quoi réfère ce point?

Au huitième point de la page, l'institution financière devrait réviser tout matériel publicitaire et autres communications destinées aux consommateurs. Le réseau de distribution est responsable de ses communications et l'assureur ne peut approuver toutes les communications faites par ses courtiers. Un retrait ou un allègement de la tâche est souhaité pour ce point.

Au dixième point, il serait judicieux de préciser ce qu'entend l'Autorité par « aviser le consommateur des correctifs » puisque nous croyons comprendre qu'il ne s'agit pas de modifications à un produit d'assurance lesquelles doivent être communiquées au client comme le prévoit le Code civil du Québec à l'article 2405.

Au dernier point de la page, nous sommes d'avis que la dernière partie de la phrase est de trop. La phrase devrait se terminer avec « aux besoins des consommateurs ciblés ».

A3. Prestation de conseils (page A3.1)

Cette section devrait, selon nous, être revue en entier, car la prestation de conseils chez les assureurs par courtage est faite directement entre les courtiers et les clients et n'implique pas l'assureur. Ces derniers doivent se conformer à leur code de déontologie. Il en est autrement de l'assureur direct et ses agents. Dans ce contexte, les détails relativement à des politiques, procédures et contrôles semblent

inappropriés et relèvent plutôt des grands principes reliés à la gestion des ressources humaines et de la gouvernance.

De plus, tous les points énumérés en page A3.1 et A3.2 devraient selon nous être retirés. Toutes ces énumérations font déjà partie des différentes lois auxquelles sont soumis les assureurs de dommages. Nous croyons qu'il serait plus approprié d'indiquer quelles lois (Loi sur les assurances, Loi sur la distribution des produits et services financiers) les institutions financières sont tenues de respecter.

A4. Examen des plaintes et règlement des différends (page A4.1)

Toute cette section sur l'examen des plaintes et règlement des différends est selon nous redondante et répétitive. Également, nous retrouvons une contradiction avec ce que prévoit l'Autorité sur son site Internet tel que l'accusé de réception de la plainte qui doit être envoyé dans les cinq jours et non sans délai. Les assureurs de dommages doivent déjà s'y conformer et l'aboutissement de la plainte et du différend varie selon la charte (fédérale, provinciale) de l'assureur.

A5. Protection des renseignements obtenus des consommateurs (page A5.1)

Toute cette section sur la protection des renseignements obtenus des consommateurs est répétitive puisque tous les éléments qui y sont énumérés sont déjà présents dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Nous recommandons son retrait complet de cette ligne directrice.

PARTIE B ATTENTES SPÉCIFIQUES

B2-1. Offre de billets à capital protégé

1. Informations à communiquer au préalable (page B2-1.2)

Bien que cette section ne s'adresse pas aux assureurs de dommages, nous faisons une mise en garde concernant le deuxième paragraphe de la section qui fait référence à la communication au consommateur, sous forme de synopsis, au moins deux jours avant de conclure un contrat visant l'émission d'un BCP. Malgré le fait que ce délai de deux jours s'applique au BCP, ce délai est inapplicable en raison du mode de distribution des assureurs de dommages. L'Autorité devra s'assurer que ce délai de deux jours ne s'appliquera jamais à l'industrie de l'assurance de dommages.

B3-1. Traitement et règlement des réclamations (page B3-1.1)

Quel est l'objectif de cette attente puisque le traitement et le règlement des réclamations doivent d'une part respecter les dispositions du contrat entre l'assureur et le client et d'autre part, se conformer à la législation applicable? Une ligne directrice pour contredire ces lois et règles semble inappropriée. Par conséquent, outre un principe général de conformité légale, cette section devrait être supprimée.

B6-1. Transferts en bloc d'un volume d'affaires (page B6-1.1)

Le 4 septembre 2009, l'Autorité a lancé une consultation sur un projet de Règlement modifiant le règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs, qui traitait, entre autres, du transfert en bloc du volume d'affaires. À cet effet, le Bureau d'assurance du Canada a émis ses commentaires le 5 octobre 2009. Le projet de Règlement n'a pas encore été publié dans la *Gazette officielle du Québec*. Il est donc prématuré de traiter ce sujet dans une ligne directrice lorsque les principes légaux n'ont pas encore été finalisés. Le règlement aura force de loi sur le sujet. Ainsi, nous recommandons son retrait total de cette ligne directrice.

B6-2. Financement des assureurs à l'endroit des cabinets de courtage (page B6-2.1)

Nous sommes d'avis que la section complète devrait être retirée parce que les obligations de divulgations des liens d'affaires par les représentants en assurance de dommages sont déjà prévues dans la réglementation applicable.

Conclusion

Le BAC remercie l'Autorité des marchés financiers de lui offrir la possibilité de commenter au nom de l'Industrie le projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales.

Nous tenons tout de même à réitérer les éléments majeurs de notre document :

- respecter les rôles et responsabilités du fabricant et du distributeur qui sont déjà définis dans les diverses lois et règlements; ne pas ajouter de responsabilités aux fabricants qui peuvent être difficilement respectées sans faire d'ingérence chez le distributeur;
- éliminer de la ligne directrice tous les volets qui sont déjà couverts par des lois, règlements, lignes directrices en vigueur afin d'éviter de la confusion au niveau de la conformité;
- favoriser l'harmonisation entre les exigences du Québec et celles des autres autorités de réglementation, lorsqu'applicable.