

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») remercie les divers intervenants qui ont transmis des commentaires dans le cadre de la consultation qui a eu cours du 21 octobre 2021 au 28 janvier 2022 sur le projet de mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*. Après analyse, l'Autorité publie ses réponses aux commentaires reçus qui recourent les grands thèmes ci-après.

Éloignement de l'approche prudentielle basée sur des principes

L'Autorité a été sensibilisée au fait que le projet de mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (la « Ligne directrice ») était plus prescriptif que précédemment et comportait plusieurs exigences. Le retrait de la référence au principe de proportionnalité dans le projet a été mentionné pour illustrer ce virage.

En réponse à ces observations, l'Autorité rappelle que des travaux ont été effectués au cours de 2020 et 2021 pour améliorer la convivialité d'accès, de consultation et d'utilisation des lignes directrices. En effet, l'Autorité a retiré de toutes les lignes directrices prudentielles, les sections qui étaient redondantes et a repositionné ces messages sur son [site Web](#) à l'endroit où les lignes directrices peuvent être consultées. Ainsi, bien que la section « Préambule » mentionnant qu'il appartient à chaque institution de s'approprier les principes et de les mettre en œuvre suivant le principe de proportionnalité, en regard de sa nature, de la taille et de la complexité de ses activités ainsi que de son profil de risque, ait été retirée des lignes directrices, le principe de proportionnalité demeure fondamental pour l'Autorité. Il n'y a donc pas d'éloignement de l'approche basée sur les principes.

Alourdissement de la charge en matière de conformité

L'Autorité a été sensibilisée à l'importance d'assurer la cohérence entre la Ligne directrice et l'ensemble du cadre législatif et réglementaire du secteur financier québécois, incluant les autres lignes directrices. Il a été mentionné qu'il serait préférable, par exemple, de référer aux lois et règlements applicables et de préciser uniquement les attentes plus particulières afin d'éviter toute contradiction, incohérence ou redondance.

L'Autorité a pris note des observations formulées et a notamment revu la section relative au partage de responsabilités entre les institutions financières et les intermédiaires (voir traitement de cet aspect ci-après).

En ce qui a trait aux sujets visés par les lois et règlements qui ne sont pas administrés par l'Autorité, il importe de rappeler qu'au-delà de la conformité attendue à l'ensemble des lois, l'Autorité met effectivement en lumière les aspects qu'elle juge importants et essentiels visant le traitement équitable de la clientèle, et ce, même si ces sujets sont autrement couverts par des lois et règlements qui ne sont pas sous sa responsabilité.

Harmonisation avec la Directive du CCRRA et des OCRA

L'Autorité a été sensibilisée au fait que la Ligne directrice s'éloignait de la [Directive sur la conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) publiée en 2018 conjointement par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation des services d'assurance (OCRA). Les commentaires illustraient l'inconfort quant à l'utilisation d'une terminologie différente et l'ajout de nouvelles attentes en plus de celles prévues dans la directive du CCRRA et des OCRA.

En réponse à ces observations, l'Autorité souligne que la Directive du CCRRA et des OCRA constitue un énoncé des attentes communes des régulateurs canadiens en assurance et qu'il appartient à chacune des juridictions de l'adapter à son contexte en utilisant les instruments législatifs ou autres à sa disposition et en fonction de ses pouvoirs.

L'Autorité rappelle également qu'elle a contribué au développement de la Directive du CCRRA et des OCRA et, en ce sens, a été en mesure de s'assurer d'une harmonisation optimale tout en étant adaptée au contexte et aux caractéristiques du secteur financier québécois (citons simplement la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*).

Ainsi, à la différence de la Directive du CCRRA et des OCRA qui s'adresse aux assureurs et aux intermédiaires, la Ligne directrice de l'Autorité s'applique aux institutions financières (assureurs et institutions de dépôts). Compte tenu de ce champ d'application distinct, l'Autorité a, par exemple, considéré des dispositions de la *Loi sur les banques*, lesquelles visent entre autres à renforcer le régime de protection des consommateurs en matière financière. La mise à jour de la Ligne directrice considère également les observations et recommandations issues des activités de surveillance de l'Autorité auprès des institutions financières depuis la première version de la Ligne directrice émise en 2013.

Partage des responsabilités entre les institutions financières et les intermédiaires

L'Autorité a été sensibilisée au fait que le projet de mise à jour de la Ligne directrice ajoutait certaines responsabilités aux institutions financières qui allaient au-delà de celles prévues par les lois qui les encadrent. En outre, il a été mentionné que la Ligne directrice accroissait les obligations des institutions financières envers les intermédiaires, en imposant des attentes irréalistes et en amenant les institutions financières à se substituer aux intermédiaires et à s'immiscer dans leur régie interne. Les commentaires faisaient également mention de la non-reconnaissance du rôle, de l'indépendance et des obligations des intermédiaires prévus dans le cadre législatif et réglementaire québécois.

L'Autorité a pris en considération les commentaires soumis et a revu entièrement les sections 3 et 4 de la Ligne directrice. La section 3 met dorénavant l'accent sur l'obligation de l'institution financière de traiter équitablement sa clientèle à tous les stades du cycle de vie des produits, obligation qui subsiste bien qu'il puisse y avoir des intermédiaires qui interviennent dans l'offre des produits de l'institution financière et que ces intermédiaires aient des obligations qui leur soient propres. La section 4 met, quant à elle, l'accent sur l'importance pour l'institution financière d'établir des ententes avec des intermédiaires qui lui permettent de s'acquitter de son obligation de traiter équitablement sa clientèle.