

Le 21 avril 2011

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Madame,

L'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) est heureuse de présenter ses commentaires dans le cadre de la consultation relative au projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales. Nous avons basé nos commentaires sur le fait que, selon nous, la ligne directrice ne s'applique pas aux banques réglementées par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF). À ce propos, nous recommandons de clarifier à toutes fins utiles que la ligne directrice ne s'applique ni aux banques, ni aux activités de distribution d'entités couvertes par le *Règlement sur la distribution sans représentant* en application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

L'ACIFA soutient le principe de « traitement équitable des consommateurs » qui a été adopté par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance et intégré à la ligne directrice dans la section A1. Par souci de clarté, nous recommandons que les références faites dans la ligne directrice à un « traitement équitable » (concernant les plaintes et réclamations) soient accompagnées de l'expression « conformément aux lois et contrats ». Les processus sont en effet soumis à des lois et à des contrats particuliers qui ne sont pas sujets à interprétation.

Nous avons quelques préoccupations concernant l'exigence inscrite dans le cadre de gestion des incitatifs. Cette section définit l'exigence de divulguer sur le site Web de l'institution financière les différentes formes de rémunération offertes. Or, cette exigence a une très large portée qui englobe des renseignements sensibles sur le plan concurrentiel. Des exigences de divulgation à l'égard des consommateurs au moment de la vente sont déjà en place et sont, nous semble-t-il, suffisantes.

Dans la section A4 intitulée « Information destinée aux consommateurs », le sixième point impose à l'institution financière de divulguer aux consommateurs tous les « impacts fiscaux » liés aux produits que ces derniers entendent acheter. Nous recommandons d'être moins précis en parlant par exemple des « impacts fiscaux généraux », car on ne devrait pas attendre de l'institution qu'elle fournisse des conseils fiscaux détaillés.

En outre, l'ACIFA recommande que, lorsque la ligne directrice porte sur des sujets traités dans d'autres lois, un renvoi général soit fait à la législation en question sans autres exigences particulières. Si la ligne directrice fait mention de particularités, cela ne doit pas contrevenir à la législation existante. Par exemple, la section A5 sur la « Publicité relative aux produits » impose que « lorsque la publicité mentionne un avantage spécifique, elle mentionne également à proximité et de la même manière, toute restriction, exception, limitation ou risque pouvant avoir un effet sur cet avantage ». Cette disposition contredit l'article 35 du *Règlement d'application de la Loi sur les assurances* qui établit que « [s]auf dans sa publicité, l'assureur doit également préciser les exclusions susceptibles d'affecter la nature ou la portée des protections offertes par le contrat ». De même, la section A7 sur la « Protection des renseignements personnels » comprend une exigence prévoyant que « [l]'institution qui désire communiquer un renseignement personnel à un tiers doit obtenir préalablement le consentement du consommateur ». Or, la réglementation sur la protection de la vie privée permet certaines exceptions à cette exigence.

La ligne directrice comprend une nouvelle sous-section B1-2 intitulée « Vente directe » correspondant à une attente vis-à-vis du secteur des dépôts. Certains aspects de cette sous-section sont source de préoccupations. Bien que la distribution par les membres de l'ACIFA soit largement couverte par le régime relatif à la distribution sans représentant et n'entre donc pas dans le champ d'application de la ligne directrice, nous nous demandons néanmoins s'il ne s'agit pas là de la traduction du point de vue de l'instance de réglementation en ce qui concerne la façon dont la vente directe devrait avoir lieu. Nos préoccupations portent notamment sur le point inscrit au niveau des activités de télémarketing selon lequel l'institution de dépôt ne doit conseiller quiconque sur ses besoins. Si des personnes formées et autorisées effectuent l'appel, nous nous demandons pourquoi de tels conseils seraient interdits. Pour les mêmes motifs, nous nous interrogeons sur l'exigence de s'en tenir strictement au libellé des textes produits pour les appels. Nous recommandons de suivre une approche de principe au lieu de ces règles. La ligne directrice impose que les télévendeurs disposent des compétences et des connaissances nécessaires. Nous sommes d'avis qu'il n'est pas besoin de précisions supplémentaires. Selon la ligne directrice, les institutions devraient enregistrer les appels. Selon nous, il s'agit là encore d'une règle trop précise. Ce ne sont pas toutes les institutions qui devraient enregistrer tous les appels; la direction peut « écouter » les appels à des fins d'encadrement et de contrôle. En outre, l'exigence relative à l'enregistrement des appels limiterait l'utilisation de tout progrès technologique. Nous recommandons à la place de prévoir dans la ligne directrice que les institutions enregistrent tous les renseignements relatifs à la transaction.

Enfin, dans la sous-section B4-1 « Traitement et règlement des réclamations », nous recommandons que le point « ne pas » et toutes les dispositions qui en découlent soient éliminés de la ligne directrice. Ce point ne contribue pas à promouvoir la bonne réputation du secteur des assurances, car il sous-entend que les assureurs ont ou auraient recours à de telles pratiques en l'absence de ladite directive.

Restant à votre disposition pour de plus amples détails, nous vous remercions de donner à l'industrie l'occasion de faire part de son avis sur la ligne directrice.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Minor', with a long, sweeping flourish extending upwards and to the right.

Dave Minor, président

Association canadienne des institutions financières en assurance

Tél. : 416 308-9018

Dave.minor@td.com