



Québec, le 21 avril 2011

Par courrier
et courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

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

Objet : Consultation relative à la Ligne directrice sur les pratiques commerciales (version de mars 2011)

Me Beaudoin,

La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (la CADD) remercie l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) de l'opportunité qui lui est offerte de faire valoir son point de vue relativement à la nouvelle version de la *Ligne directrice sur les pratiques commerciales* publiée en mars dernier.

La CADD regroupe 12 assureurs dont le mode de distribution est généralement fait par le biais d'agents à leur emploi ou de travailleurs autonomes ayant adhéré à des ententes d'exclusivité. Fondée en 1991, la CADD a plusieurs objectifs qui se résument ainsi :

- Promouvoir le libre choix du consommateur en matière de distribution des produits et des services d'assurance de dommages.
- Exercer la profession en harmonie et en collaboration avec tous les intervenants.
- Rechercher et maintenir l'équité entre les réseaux de distribution.
- S'assurer que les membres de la CADD aient le pouvoir et la capacité de faire face aux nouvelles réalités du marché.
- S'assurer de la souplesse et de l'efficacité des réglementations.

C'est donc dans ce contexte que la nouvelle version de la *Ligne directrice sur les pratiques commerciales*, tout comme la précédente, interpelle la CADD.

Nous souhaitons, par ailleurs, vous préciser que nous avons eu l'occasion de prendre connaissance du détail des commentaires que vous adressait le Bureau d'assurance du Canada (BAC). Nous estimons que ces commentaires et suggestions sont tout à fait appropriés dans les circonstances.

Ainsi, même si nos commentaires plus spécifiques, que vous trouverez en annexe de la présente, ne reprennent pas dans son intégralité la position du BAC, nous vous prions de considérer que la CADD souscrit entièrement à ceux-ci.

Outre les commentaires du BAC, la CADD tient par ailleurs à exprimer son inquiétude quant au déséquilibre potentiel entre les assureurs directs et les cabinets de courtage créé par l'application large du projet de ligne directrice, et ce, en dépit de la volonté affichée par l'Autorité d'exclure de la Ligne directrice le volet distribution.

Nous demeurons confiants que vous saurez tenir compte de ces commentaires dans la refonte ou la rédaction finale de la ligne directrice afin qu'elle puisse aller chercher la plus grande adhésion possible et pour en faciliter, par la même occasion, sa mise en œuvre.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Henry Blumenthal,
Président de la CADD

p.j.



Annexe

Ligne directrice sur les pratiques commerciales

**Commentaires présentés à l’Autorité des marchés financiers
(L’Autorité)**

Par : La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (la CADD)

Le 21 avril 2011

Commentaires préliminaires

L'approche basée sur les principes

Paradoxalement et malgré l'affirmation que l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises, nous constatons, de façon générale, que le présent projet s'écarte à plusieurs reprises de cette voie en édictant soit de nouvelles règles ou en énumérant des obligations qui relèveraient en temps normal de la « microgestion » propre à chacune des institutions visées.

Nous considérons également qu'il deviendra difficile pour les assureurs directs ayant des activités pancanadiennes d'assurer une gestion efficace et uniforme de la présente ligne directrice compte tenu des disparités entre les différentes juridictions. Par le fait même, ceci aura pour effet de créer un déséquilibre au niveau de l'encadrement des assureurs directs ayant des activités exclusivement à l'extérieur du Québec et de ceux ayant des activités au Québec

De la nécessité des lignes directrices

Comme elle l'avait formulé dans ses commentaires lors de la consultation au sujet de la première version de la ligne directrice sur les pratiques commerciales en mars 2010, la CADD encourage l'Autorité à n'avoir recours à l'édiction de ligne directrice qu'en présence de situations où il s'avèrerait nécessaire d'intervenir en raison d'un contexte législatif flou ou en présence de lacunes systémiques observées dans le marché.

Comme vous le savez, l'industrie de l'assurance de dommages est déjà sujette à plusieurs lois, règlements et codes de déontologie qui ont aussi comme objectif de s'assurer que les activités de ces institutions ne puissent se faire aux dépens des consommateurs.

Nous nous permettons de souligner que, contrairement à d'autres marchés, il n'existe pas actuellement de climat d'insatisfaction ou de méfiance généralisé des consommateurs québécois à l'égard des assureurs de dommages et de leurs pratiques.

Ainsi, la CADD s'interroge notamment sur la pertinence de la présence de sujets tels que le traitement des plaintes et le règlement des réclamations dans le projet proposé de ligne directrice.

Enfin, par l'approche préconisée, nous comprenons que l'actuel projet de ligne directrice pourrait être modifié ou bonifié au besoin pour traiter de situations particulières. À ce sujet, la CADD souhaite à nouveau que l'Autorité puisse

résister à la tentation d'actualiser sa ligne directrice au gré d'événements ponctuels médiatisés qui ne représenteraient pas un réel problème systémique.

Commentaires spécifiques de certaines sections de la Ligne directrice sur les pratiques commerciales

Champ d'application

Malgré le fait que l'Autorité précise que la ligne directrice ne couvre pas les activités spécifiques de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (LDPSF), force est de constater que les éléments abordés dans les sections A2 (cadre de gestion des incitatifs), A3 (Conception et commercialisation des produits), A4 (Information destinée aux consommateurs) et A5 (Publicité relative aux produits), reprennent les règles déjà existantes et en ajoutent de nouvelles. Bon nombre de ces règles se rapportent au volet « distribution », en contradiction avec la volonté affichée par l'Autorité d'exclure de la ligne directrice ce type d'activité.

L'introduction de nouvelles obligations contenues aux sections ci-haut décrites applicables exclusivement aux « assureurs manufacturiers de produits » soulève l'inquiétude des membres de la CADD dans la mesure où les assureurs directs, par leurs modes de distribution, devront composer avec des règles plus strictes que celles imposées aux cabinets de courtage qui ne sont pas assujettis à la ligne directrice.

En ce sens, la CADD considère que sous l'angle des modes de distribution, il subsiste un risque important de déséquilibre concurrentiel puisque les intervenants dans l'ensemble du marché n'auront pas les mêmes obligations.

Nous suggérons par conséquent que l'Autorité retranche les sections qui ne sont pas applicables uniquement aux « assureurs manufacturiers » ou, à défaut de ce faire, modifie la réglementation applicable aux cabinets de courtage pour astreindre ces derniers aux mêmes obligations que les assureurs directs.

Portée des pratiques commerciales

À l'instar du BAC, la CADD estime important de retrancher le terme « attitude » inclus à la définition de « pratiques commerciales » qui ajoute à la confusion de l'étendue même de ce que pourrait constituer une inspection portant sur les pratiques commerciales d'une institution.

Partie A ATTENTES GÉNÉRALES

A1. Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

Les énoncés contenus à cette section représentent un dédoublement avec la ligne directrice sur la gouvernance qui couvre directement ce sujet. L'encadrement par rapport aux rôles et aux responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration est trop élaboré et appliqué trop uniformément.

Dans la réalité opérationnelle, l'élaboration de la documentation, des politiques et des procédures est une activité qui relève de la direction des institutions. Ainsi, les rôles et les responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration décrits à cette section auraient avantage à être revus en ce sens.

L'énumération des mesures à prendre afin d'intégrer le traitement équitable des consommateurs dans la culture d'entreprise de l'institution nous apparaît relever de la microgestion et ne devrait pas figurer dans une ligne directrice reposant sur des principes. Pour la CADD, il nous apparaît important de laisser aux institutions la latitude nécessaire à l'exercice de leur pouvoir de gestion interne.

A2. Cadre de gestion des incitatifs

La CADD demeure sensible aux faits que les incitatifs, tels que les concours de ventes, ne doivent pas préjudicier aux intérêts des consommateurs.

La CADD considère, par contre, que l'éventail législatif et réglementaire actuel touchant la distribution des produits et services financiers est suffisant pour favoriser la transparence des pratiques de rémunération des institutions vis-à-vis du consommateur.

Nous croyons aussi, avec respect, que les attentes de l'Autorité exprimées dans cette section demeurent trop invasives quant à la détermination même de la façon dont les institutions devraient rémunérer leur personnel.

A3. Conception et commercialisation des produits

La CADD se questionne sur la pertinence de décrire, dans une ligne directrice censée reposer sur des principes, le détail des étapes de la commercialisation des produits.

De plus le passage suivant contenu à la page A3.1 soulève l'inquiétude des membres de la CADD.

« Une fois que le potentiel commercial d'un nouveau produit est clairement établi, les différentes étapes de son processus de commercialisation devraient notamment permettre de :

- *rédiger des documents d'information appropriés sur le produit de manière à ce que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées (voir section A4.) » (Nos soulignés).*

De fait, puisque les assureurs directs transigent par l'intermédiaire de leurs agents majoritairement par téléphone avec les consommateurs, il nous apparaît que cette attente n'est pas opérationnellement applicable. De plus, elle semble remettre en cause le fait que le consommateur puisse prendre aussi une décision éclairée en fonction d'information qu'il aurait reçue verbalement.

Nous sommes donc d'avis que cette partie doive être retirée ou reformulée de manière à tenir compte des différents modes de transition de l'information aux consommateurs.

A4. Information destinée aux consommateurs

Nous référons l'Autorité à notre commentaire concernant la section précédente, eu égard à la nécessité pour les institutions de rédiger des documents d'information à l'attention du consommateur.

L'ensemble du contenu de cette section nous apparaît également être superflu et redondant en considération du fait que plusieurs des points abordés à celle-ci se trouvent déjà dans les lois et les règlements auxquels sont assujettis les assureurs, les représentants et les consommateurs eux-mêmes. Le vocabulaire très large utilisé est de nature à étendre inutilement lesdites obligations.

A5. Publicité relative aux produits

Les exigences liées à la revue du matériel publicitaire relèvent de la gestion interne propre à chacune des institutions et ne devraient pas faire l'objet d'attente spécifique. Nous ignorons de plus ce qui motive l'Autorité à suggérer que cette révision soit indépendante.

Avec égard, l'attente relative à la diffusion des messages par « voie électronique » devrait être précisée puisque cette dernière, telle que libellée, nous apparaît ambiguë et difficilement réalisable suivant le média électronique utilisé dans la diffusion des messages en question (radio, télé, Internet, etc.).

A6. Traitement des plaintes et règlement des différends

Lors de la consultation portant sur la première version de la ligne directrice sur les pratiques commerciales, la CADD avait suggéré, en raison du dédoublement législatif et réglementaire, de retrancher la section qui traitait du même sujet ou, à tout le moins, d'en alléger considérablement le contenu.

La CADD prend acte du fait que l'actuelle section concernant le traitement des plaintes énonce maintenant des principes généraux en renvoyant aux dispositions réglementaires appropriées et au site Web de l'Autorité.

A7. Protection des renseignements personnels

Dans cette section, l'Autorité exprime ses attentes au regard des mesures de protection que les institutions devraient prendre au sujet des renseignements personnels obtenus des consommateurs.

La CADD et ses membres comprennent bien l'importance d'assurer un niveau de sécurité approprié et des pratiques exemplaires en matière de protection des renseignements des consommateurs.

Bien qu'elle reprenne certaines obligations déjà existantes de *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, cette section fait double emploi avec les principes établis par la ligne directrice sur la gestion intégrée des risques. À certains égards, des éléments de cette section sont même créateurs de nouvelles obligations.

Actuellement, la loi québécoise *sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, contrairement à celle de l'Alberta, ne prévoit pas de mécanisme de divulgation des bris de confidentialité. La loi fédérale, quant à elle, prévoit seulement un mécanisme volontaire de divulgation.

La CADD retient donc qu'en pareille matière, les institutions qui ont des opérations à la fois au Québec et dans d'autres provinces canadiennes sont confrontées à une absence d'harmonisation des règles applicables.

Nous croyons aussi, avec respect, que l'énoncé de l'Autorité est de nature à engendrer davantage de confusion dans les compétences juridictionnelles des instances publiques chargées d'assurer la protection des renseignements personnels des citoyens. Comment le consommateur pourra-t-il savoir à qui s'adresser afin de faire valoir ses droits, alors qu'il pourrait théoriquement aussi bien s'adresser à l'Autorité ou à la Commission d'accès à l'information?

Vu l'importance et la complexité des questions qui pourraient être soulevées quant à l'application même des attentes énoncées à la page A7.2 (divulgation des bris de confidentialité aux consommateurs et à l'Autorité), la CADD estime qu'il serait important de définir ou d'établir une gradation des bris de confidentialité et des manquements importants qui devraient faire l'objet d'une divulgation de la part des institutions, le cas échéant.

Partie B

ATTENTES SPÉCIFIQUES

B4 Secteur des assurances

B4-1 Traitement et règlement des réclamations

Tel que nous l'avons fait valoir lors de la consultation précédente, les attentes figurant à cette section sont déjà couvertes par la loi et la réglementation actuelles. Il y a donc une redondance à notre point de vue qui n'a pas sa raison d'être.

À titre d'exemple, la nécessité d'avoir une politique sur le règlement des réclamations apparaît discutable dans la mesure où les délais maximaux de règlement ainsi que ces modalités sont déjà prévus aux lois et contrats applicables.

Les attentes prévues à cette section semblent envoyer une image négative des assureurs. Nous croyons aussi qu'il n'est pas utile de maintenir dans cette section un vocabulaire de nature à considérer comme nécessairement antagonique la relation assureur-assuré en contexte de réclamation.

Ainsi, nous suggérons que soient retirés tous les éléments suivant le « ne pas : » de la page B4-1.1.

Tout comme le BAC, la CADD est d'avis que le règlement d'une réclamation devrait reposer sur les termes du contrat et non sur l'équité.

Par ailleurs les membres de la CADD se questionnent sur l'à-propos du passage suivant de la page B4-1.2 :

« Utiliser des méthodes d'évaluation de la validité des réclamations et des pertes qui sont raisonnables, le cas échéant »

En fait, de quelles méthodes d'évaluation s'agit-il au juste? Est-ce que cette attente découle d'abus ou d'une problématique particulière portée à l'attention de l'Autorité? Comment l'Autorité évaluera-t-elle le critère de la *raisonnabilité*?

Dans la mesure où ce point était maintenu, la CADD souhaite qu'il puisse être précisé de manière à pouvoir répondre aux interrogations précédentes.
