



**Notes pour une allocution
prononcée par**

**Monsieur Jean St-Gelais
Président-directeur général
de l'Autorité des marchés financiers**

**Congrès annuel du RCCAQ
3 et 4 novembre 2005
Hôtel Reine-Élisabeth, Montréal**

Seul le texte prononcé fait foi.

Pratiques commerciales en assurance de dommages

Annonce des solutions retenues

Mesdames,

Messieurs,

D'entrée de jeu, je tiens à remercier votre président, monsieur Guy Thériault et son équipe, en particulier monsieur Hubert Brunet, directeur général, de m'avoir invité dans le cadre de votre congrès annuel.

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) est une organisation qui appuie ses membres dans l'exercice de leur profession depuis plus de trente ans. Votre présence nombreuse à ce congrès démontre votre intérêt pour le développement de l'industrie de l'assurance de dommages et c'est tout à votre honneur.

C'est avec plaisir que je partage avec vous aujourd'hui le fruit des réflexions qui ont été menées durant les derniers mois concernant les pratiques commerciales en assurance de dommages.

Notre rôle en tant qu'organisme de réglementation est de s'assurer du respect des lois régissant le secteur financier. Notre principale tâche dans le dossier qui nous préoccupe aujourd'hui est d'agir de manière vigilante dans l'encadrement de ces pratiques commerciales.

Agir, pour veiller à la protection des consommateurs de produits et services financiers, notre mission première...

Mais aussi agir, pour favoriser l'essor de cette industrie, et ce, dans la transparence et le respect des lois et des règlements que nous appliquons.

Notre devoir d'encadrement ne peut pas se faire au détriment de l'une ou l'autre de nos clientèles.

D'ailleurs, j'aimerais remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, par leurs idées et leurs commentaires, nous ont aidés de manière appréciable dans l'atteinte de notre objectif : la transparence des pratiques commerciales.

Comme vous le savez, en novembre 2004, l'Autorité des marchés financiers faisait parvenir des questionnaires aux assureurs et aux cabinets de courtage en assurance de dommages, dans le but d'analyser leurs pratiques commerciales.

L'ensemble des données recueillies nous a permis, en avril 2005, de rendre public un rapport qui dressait, d'une part, un portrait de cette industrie au Québec, et, d'autre part, un état des pratiques commerciales, d'où sont ressortis deux constats importants.

Premier constat – En grande majorité, les courtiers concentrent leurs affaires auprès d'un ou de deux principaux assureurs.

Deuxième constat – Certaines pratiques commerciales prises dans leur ensemble sont de nature à desservir les consommateurs. Ces pratiques sont :

- les prêts consentis par les assureurs aux cabinets;
- les liens de propriété;
- les transferts en bloc de volume d'affaires, et;
- les commissions conditionnelles ou contingentes.

En septembre dernier, nous avons, par le biais d'une consultation publique, pris le pouls de l'industrie à ce sujet.

Nous avons donc mené notre réflexion, en partenariat avec des membres de l'industrie, en ayant pour buts précis :

- la transparence des pratiques commerciales;
- la protection des consommateurs, et ;
- l'essor de l'industrie de l'assurance de dommages.

LA DIVULGATION DES LIENS D'AFFAIRES

Il n'y aura pas de surprise pour personne aujourd'hui. La divulgation aux consommateurs des liens entre courtiers et assureurs, nous est apparu l'élément central des mesures qui sont en rédaction présentement.

Ce sont ces mesures, qui par un règlement ou une ligne directrice, serviront de balises aux relations entre courtiers et assureurs.

Pour nous, les liens d'affaires regroupent les situations suivantes :

- **premièrement**, le lien de propriété qui est déjà défini dans la loi ;
- **deuxièmement**, lorsqu'un courtier possède la capacité de souscrire un contrat auprès d'un assureur, et;
- **troisièmement**, lorsqu'un cabinet obtient, directement ou indirectement, un prêt en provenance d'un assureur.

Pour éclairer les consommateurs sur la nature de la relation qui unit le courtier à l'assureur qui lui fournit le produit offert, la divulgation pourra se faire en deux temps.

Les courtiers devront divulguer, avant l'offre du produit, le nom de l'assureur avec lequel ils concentrent 60 % et plus de leur volume d'affaires.

De plus, s'il y a entre eux d'autres types de liens d'affaires, tels un lien de propriété ou un prêt, les courtiers devront divulguer également ces liens financiers à leur client.

Selon les données compilées lors de notre enquête, nous estimons que plus de 40 % des cabinets de sept représentants et plus, et 50 % des cabinets de six représentants et moins, devraient effectuer ce type de divulgation à leurs clients.

Vous vous demandez peut-être pourquoi divulguer aux consommateurs la concentration du volume d'affaires ?

Selon nous, le fait de ne pas divulguer la concentration du volume d'affaires pourrait aller à l'encontre de la volonté du consommateur de confier à un expert la recherche du produit qui correspond le mieux à ses besoins.

En effet, il n'existe pas de consensus sur l'impact de la concentration des affaires sur la concurrence. Certains croient que c'est le résultat de la forte concurrence qui prévaut, d'autres pensent qu'elle réduit la concurrence. Quelle que soit la réponse que l'on donne à cette question, un fait demeure : le consommateur est en droit de savoir dès les premiers instants, si son courtier fait surtout affaire avec un seul assureur.

Par ailleurs, pourquoi divulguer aux consommateurs les prêts des assureurs aux courtiers avec qui ils font affaire ?

Nous comprenons que le financement en provenance d'assureurs demeure souhaitable afin de permettre le développement de l'industrie du courtage.

Cependant, la position stratégique que cela confère aux assureurs a donné lieu à l'introduction de clauses dans les contrats de prêts, favorisant la concentration. Il s'agit, par exemple, de clauses liées à des obligations de volume ou de transfert, à des taux d'intérêt fixés en fonction d'objectifs précis, etc.

Les prêts des assureurs comportent donc des clauses qui pourraient restreindre la marge de manœuvre des courtiers dans leur offre de produits aux consommateurs.

La Loi sur les assurances prévoit que l'Autorité peut adopter une ligne directrice portant sur les pratiques commerciales reliées à la mise en marché des produits d'assurance.

C'est pourquoi l'Autorité introduira une ligne directrice prévoyant notamment :

- que seuls les prêts basés sur le taux du marché seront acceptés;
- que les prêts ne pourront pas contenir d'obligations liées à un volume d'affaires auprès d'un assureur.
- que les contrats de prêts ne pourront contenir de clauses discriminatoires envers un autre assureur, par exemple, le transfert de clientèle ou de contrats.

Enfin, pourquoi divulguer aux consommateurs les liens de propriété des assureurs avec les courtiers avec qui ils font affaire ?

L'article 148 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit que les actions d'un cabinet en assurance de dommages ou les droits de vote qui y sont afférents, ne peuvent être détenus directement ou indirectement, à plus de 20 % par des institutions financières, des groupes financiers ou des personnes morales qui leurs sont liés.

L'Autorité enquête présentement sur des structures corporatives complexes de certains cabinets, qui vont à l'encontre de l'esprit de cet article de loi.

À ce sujet, l'Autorité maintiendra donc, pour l'instant, le statu quo.

En effet, nous sommes conscients que :

1. Le Québec est la seule province ayant cette restriction;
2. L'abolition ou la modification de ce chapitre de la Loi changerait rapidement la dynamique de distribution en assurance de dommages au Québec, et;
3. Le maintien, la modification ou l'abolition de cet article de loi soulève des points de vue divergents dans l'industrie.

LES TRANSFERTS EN BLOC ET LES COMMISSIONS

Outre la divulgation des liens d'affaires, deux autres pratiques feront aussi l'objet de mesures, soit les transferts en bloc et les commissions conditionnelles.

Les transferts en bloc

Le rapport de l'Autorité a mis en lumière qu'il existe des situations de transfert justifiées autrement que par une recherche de profits. Il s'agit, par exemple, de l'interprétation restrictive et répétée d'une clause contractuelle, de la non-compétitivité de l'assureur concerné ou encore de la volonté d'offrir un meilleur produit ou service à la clientèle.

Pour le consommateur qui ne possède pas l'expertise requise, comparer son ancienne police avec celle offerte lors d'un renouvellement consécutif à un transfert peut être un exercice difficile. Sans compter que le courtier concerné peut se trouver en apparence de conflit d'intérêts lorsqu'il effectue une telle analyse.

Certains consommateurs ne sont même pas conscients qu'ils ont fait l'objet d'un transfert ou qu'ils peuvent perdre des protections ou des acquis importants pour eux.

Pour éviter de telles situations, l'Autorité agira donc sur deux plans.

Premièrement, elle établira une ligne directrice aux assureurs stipulant les conditions minimales à respecter lors d'un transfert en bloc.

Deuxièmement, l'Autorité édictera un protocole de transfert en bloc, en partenariat avec l'industrie.

Ce protocole regroupera l'ensemble des éléments qui se trouvent déjà dans la réglementation actuelle.

La ligne directrice aux assureurs prévoira notamment :

1. que lors d'un transfert, l'assureur ne pourra discriminer les dossiers et qu'il devra accepter l'ensemble de ceux-ci;
2. que les acquis des assurés devront être respectés pour une période minimale.

De plus, en vertu de l'article 316 de la Loi sur les assurances qui porte sur les demandes de renseignements, l'Autorité exigera que les ententes et les conditions de transfert en bloc lui soient divulguées annuellement.

En ce qui a trait au protocole de transfert, la loi, les règlements et le code de déontologie des représentants comportent déjà plusieurs obligations touchant, directement ou indirectement, les cas de transferts.

L'Autorité privilégiera donc la publication d'une directive ou d'un avis aux représentants et aux cabinets afin de leur rappeler qu'ils doivent respecter certaines obligations dans le cadre d'un transfert en bloc.

Il nous est clairement apparu que l'ajout de règles ou d'obligations ne s'avérait pas opportun dans le contexte actuel. Toutefois, le protocole qui sera élaboré apportera un éclairage sur l'interprétation et l'application de la réglementation relative aux transferts en bloc.

Distribué à l'industrie afin qu'elle en soit bien informée, ce protocole fera l'objet d'une application rigoureuse. À cet effet, le respect des éléments qui le composeront sera validé lors des inspections.

Les commissions conditionnelles

Les commissions conditionnelles, quant à elles, représentent environ 3 % de la tarification globale des assureurs. Puisqu'elles sont incluses dans les primes et que ces dernières sont compétitives, cette pratique ne semble pas poser problème.

En outre, réglementer la rémunération pourrait avoir un impact sur le prix des produits et sur la capacité d'un assureur à poursuivre une philosophie et des objectifs d'affaires qui lui sont propres.

Pour l'instant, l'Autorité continue de surveiller l'évolution de ce dossier, compte tenu, qu'au Québec, les formules de calcul incluent toujours une variable de rentabilité. Il en serait autrement si le calcul se basait uniquement sur le volume d'affaires ou la rétention.

La résiliation de contrat – Le droit d'examen

Avant de conclure, j'aimerais porter à votre attention notre préoccupation concernant la résiliation des contrats d'assurance.

En assurance des particuliers, un nombre important de ventes se déroulent à distance et les consommateurs semblent apprécier ce mode de fonctionnement.

Toutefois, un consommateur qui n'a pas son contrat en main lors de la souscription, n'est pas en mesure d'en apprécier le contenu, les exclusions par exemple.

Ainsi, un consommateur qui ne serait pas satisfait de son contrat pourrait vouloir le résilier. Par contre, dans la majorité des cas, il est sujet à une table de pénalités qui sont importantes, surtout en début de contrat. Ces pénalités peuvent contraindre le consommateur à conserver un contrat insatisfaisant.

À ce sujet, l'Autorité entend discuter prochainement avec les assureurs la façon dont elle pourrait offrir aux consommateurs une solution équitable lorsqu'ils désirent résilier leur contrat d'assurance.

Enfin, et avant de conclure, permettez-moi de vous annoncer qu'au cours des prochains mois, tous les courtiers qui le souhaitent pourront avoir accès au fichier central des sinistres automobiles. Le RCCAQ, le BAC et le GAA ont élaboré des solutions qui font maintenant consensus.

CONCLUSION

Nous avons donc pour les prochains mois beaucoup de pain sur la planche :

- tout d'abord, un règlement sur la divulgation des liens d'affaires :
 - concentration auprès d'un assureur;
 - prêts et liens de propriété;
- l'établissement d'un protocole concernant les pratiques de transferts en bloc par les courtiers;
- ainsi que deux lignes directrices :

- l'une sur les contrats de prêts;
- l'autre sur les conditions qui doivent être offertes aux clients par les assureurs lors de transferts en bloc;

Nous souhaitons pouvoir mettre en place ces modifications au début de l'année 2006.

J'ai la ferme conviction que l'ensemble des solutions que je vous ai présentées aujourd'hui contribuera à l'amélioration de la protection du consommateur, favorisant ainsi, dans la même foulée, l'essor de vos entreprises.

Elles permettront une plus grande transparence, un atout dans l'application de principes de saine gestion, tout en prévenant des pratiques commerciales qui ne seraient pas dans le meilleur intérêt du consommateur.

Par ailleurs, les solutions apportées par l'Autorité sont équitables envers l'industrie. Plusieurs d'entre elles ont d'ailleurs été inspirées de recommandations émanant de l'industrie elle-même.

Je souhaite vivement que, grâce à votre précieuse collaboration, l'industrie québécoise de l'assurance de dommages soit un modèle de prospérité et d'intégrité, à la hauteur du potentiel des professionnels qui la composent.

Enfin, soyez assurés que nous continuerons de vous accompagner dans la poursuite de cet objectif.

L'Autorité des marchés financiers rejoint ainsi ses deux enjeux importants : encadrer les marchés financiers, et assister les consommateurs, et ce, dans un climat de partenariat et d'échange.

Je vous remercie et bonne fin de congrès.