



Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires
d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec

Rapport d'analyse des divulgations 2016-2018 des assureurs

Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles,
de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec –
Rapport d'analyse des divulgations 2016-2018 des assureurs

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

ISBN 978-2-550-86415-8 (PDF)

Table des matières

Introduction	4
Mise en contexte	5
Faits saillants de l'année 2018	7
1- Portrait de l'offre	8
2- Indemnisations	10
3- Rémunération	13
4- Résiliations	14
Conclusion	15
Annexe 1 : Données consolidées	16
Annexe 2 : Produits d'assurance offerts par des concessionnaires et définition du terme prime d'assurance	20
Annexe 3 : Directives, avis et règlements	21
Annexe 4 : La fiche de renseignements prescrite à l'annexe 2 du RMAD	22
Annexe 5 : Définition du terme signalement et mécanisme de traitement des signalements	23

Introduction

L'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») publie ce premier rapport sur l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs (les « concessionnaires ») au Québec.

Ce rapport d'analyse est fondé sur les données recueillies auprès de 20 assureurs pour les années 2016, 2017 et 2018¹. Il brosse le portrait, au 31 décembre 2018, du marché des produits d'assurance offerts par les concessionnaires, soit l'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) et l'assurance vie, santé et perte d'emploi d'un débiteur (VSPED)².

Ce rapport établit les balises qui permettront à l'Autorité, au fil des ans, de mesurer les impacts de ses interventions visant à rehausser les pratiques commerciales sur ce marché, notamment la publication de [l'Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs](#) et l'entrée en vigueur du [Règlement sur les modes alternatifs de distribution](#) (D-9.2, r.16.1) (le « RMAD »).

Enfin, ce rapport jette un éclairage utile, tant pour le régulateur que pour les consommateurs, sur ce créneau de marché. Il s'adresse à l'industrie, cherchant à conscientiser cette dernière quant aux enjeux et pratiques sur le marché, mais il a été rédigé dans un langage clair pour le consommateur. En le rendant public, l'Autorité souhaite sensibiliser les consommateurs à l'importance de bien évaluer leurs besoins avant de souscrire un produit d'assurance offert par un concessionnaire à l'achat ou à la location d'un véhicule.

Juin 2020

1 L'annexe 1 du rapport présente les données recueillies et consolidées pour les années 2016, 2017 et 2018. Le rapport s'attarde davantage à l'état de la situation en 2018.

2 Une description de ces produits est fournie à l'annexe 2.

Mise en contexte

Interpellée, notamment, par les insatisfactions des consommateurs à l'égard des pratiques commerciales de certains concessionnaires en matière d'offre de produits d'assurance, l'Autorité a entrepris plusieurs actions afin de faire corriger les problématiques observées.

Plusieurs directives, avis et règlements³ ont été publiés afin de rappeler aux assureurs et aux concessionnaires leurs obligations et de les informer des mesures qui, de l'avis de l'Autorité, devaient être mises en place afin d'assurer le traitement équitable des consommateurs (le « TEC »). De plus, des travaux de surveillance ont été effectués auprès des principaux assureurs œuvrant dans ce marché. Des sanctions ont également été imposées à certains concessionnaires, cabinets et prêteurs. Or, malgré ces interventions, l'Autorité a constaté que des lacunes subsistaient toujours dans les pratiques commerciales en cours sur le marché.

TABLE DE CONCERTATION

Afin de sensibiliser les divers intervenants du marché et de préciser et mettre en œuvre des actions visant à corriger les problématiques subsistantes, en juin 2017, l'Autorité a réuni autour d'une table de concertation des représentants d'assureurs et d'associations de concessionnaires regroupant quelque 2 500 marchands de véhicules.

Au terme des premières discussions, les participants ont reconnu les problèmes suivants, soulevés par l'Autorité :

- Des pratiques de rémunération ne favorisant pas le TEC;
- Des lacunes en matière d'explications et de divulgations aux consommateurs;
- Des techniques de vente sous pression;
- Des primes d'assurance⁴ uniques intégrées aux contrats de financement des véhicules et l'impact de cette pratique, notamment, lors d'une résiliation du contrat d'assurance.

Pour répondre aux attentes de l'Autorité en matière de saines pratiques commerciales favorisant le TEC, les actions constituant la stratégie d'intervention à établir conjointement par les participants de la table devaient cibler les éléments suivants :

- Le respect des dispositions relatives à la distribution sans représentant;
- Une aide à la prise d'une décision éclairée;
- Des incitatifs favorisant un TEC;
- Une supervision constante et plus étroite des concessionnaires par les assureurs.

³ L'annexe 3 présente les directives, avis et règlements émis en lien, notamment, avec le marché des concessionnaires.

⁴ La définition du terme **prime d'assurance** est fournie à l'annexe 2.

STRATÉGIE D'INTERVENTION

La stratégie d'intervention développée conjointement par les participants de la table et visant à répondre aux attentes de l'Autorité en matière de saines pratiques commerciales comprend les mesures suivantes :

- L'élimination de l'option 1 du [F.P.Q. n° 5](#), soit l'obligation de remplacer le véhicule chez le concessionnaire désigné;
- La prolongation du délai d'acquisition de la rémunération afin d'en assurer une meilleure corrélation avec la durée de vie du produit, ce délai ne pouvant pas être inférieur à 180 jours (RMAD article 35(1));
- La mise en place d'une [fiche de renseignements](#)⁵ visant à informer les consommateurs sur leurs droits et sur le contexte de l'offre de produits d'assurance sans représentant (RMAD article 22);
- L'interdiction, pour un assureur, d'offrir par l'entremise d'un distributeur des produits d'assurance similaires, mais dont les taux de rémunération du concessionnaire ne sont pas les mêmes (RMAD article 35 (3));
- La mise en place, par l'assureur, de mesures de contrôle qui comprennent notamment les éléments suivants :
 - Tout personnel assigné à la supervision de la conformité est indépendant de celui qui fait le suivi des ventes;
 - Tout personnel assigné à la supervision de la conformité ne reçoit pas de rémunération variable en lien avec la vente de produits d'assurance des concessionnaires qu'il supervise;
 - Des indicateurs de gestion permettant de déceler les mauvaises pratiques commerciales sont mis en place;
 - Les distributeurs sont formés de manière adéquate par les assureurs.
- Le partage d'information entre l'Autorité et les assureurs, notamment quant aux motifs récurrents d'insatisfaction⁶ mentionnés par les consommateurs;
- La divulgation annuelle des assureurs permettant de brosser un portrait du marché de l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec (RMAD article 21).

5 La fiche de renseignements prescrite par le RMAD est disponible à l'annexe 4.

6 Une courte description du mécanisme est fournie à l'annexe 5.

Faits saillants de l'année 2018

La vente de produits d'assurance par les concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs a représenté

424 481 540 \$
de primes.

Un même groupe financier possédait

79 %

des parts du marché des produits d'assurance distribués par des concessionnaires.

La rémunération versée aux concessionnaires pour la vente de produits d'assurance s'est élevée à 215 729 509 \$, et celle versée aux tierces parties administratives⁷ s'est chiffrée à 20 928 372 \$, pour un total

de **236 657 881 \$**.

Quant aux indemnités versées aux consommateurs pour des produits d'assurance vendus par les concessionnaires, elles ont totalisé la somme de

64 882 629 \$.

Le coût moyen de la prime pour un produit F.P.Q. n° 5 s'est chiffré à **2005 \$**, alors que la valeur moyenne des indemnités versées pour ce même produit a été de **2851 \$**.

De plus, le [Rapport annuel sur les institutions financières 2018](#) publié par l'Autorité révèle que la valeur de la prime moyenne d'un produit F.P.Q. n° 5 souscrit par **l'entremise d'un concessionnaire** est **supérieure**

de **62 %** à la valeur moyenne de la prime d'un produit F.P.Q. n° 5 identique souscrit par l'entremise d'un réseau de représentants certifiés.

Les demandes d'indemnisation relativement à un produit VSPED vendu par un concessionnaire ont été

refusées dans **29 %** des cas.

1 sur 4

En moyenne, **un** certificat ou une police **sur quatre** est résilié par le consommateur avant la date de fin du contrat.

⁷ La section *Rémunération* définit davantage le rôle des tierces parties administratives.

1- Portrait de l'offre

En 2018, les consommateurs québécois ont souscrit ou adhéré à 130 728 VSPED et 77 792 F.P.Q. n° 5 distribués par des concessionnaires. Ces souscriptions ou adhésions se sont élevées à 141 808 VSPED et 87 725 F.P.Q. n° 5 en 2017, puis à 138 917 VSPED et 83 601 F.P.Q. n° 5 en 2016.

1.1 ASSUREURS ET DISTRIBUTEURS

Au cours des années 2016, 2017 et 2018, deux groupes financiers ont dominé le marché de l'offre de produits d'assurance par des concessionnaires.

La faible variation du nombre d'assureurs actifs dans ce marché est accompagnée d'une consolidation autour d'un groupe financier. Entre 2016 et 2018, ce groupe a acquis 10 % supplémentaires du volume de primes des produits VSPED et 12 % du volume de primes des produits F.P.Q. n° 5. Au 31 décembre 2018, ce groupe financier possédait 79 % des parts du marché des produits d'assurance distribués par des concessionnaires⁸.

Les concessionnaires ont offert, en 2018, 110 produits VSPED différents et 7 produits F.P.Q. n° 5.

En 2018, 10 % des polices F.P.Q. n° 5 ont été souscrites pour des véhicules en location, contre 90 % pour des véhicules achetés. Une exception a été notée pour un seul F.P.Q. n° 5 qui se démarque en présentant un taux de souscription de 32 % pour des véhicules de location.

Au 31 décembre 2018, 2 741 concessionnaires étaient déclarés à l'Autorité par les assureurs comme distributeurs de produits d'assurance. Les contrats de distribution déclarés par les assureurs à la même date sont au nombre de 4 506. Il est à noter qu'un concessionnaire peut être partie prenante à plus d'un contrat de distribution.

1.2 VALEUR ET VOLUME DE PRIMES

Le volume de primes vendues par des concessionnaires au Québec s'est chiffré à 424 481 540 \$ en 2018, contre 439 426 450 \$ en 2017, ce qui représente une baisse de 3 %. Le total des primes vendues en 2018 était réparti comme suit : 268 524 672 \$ pour des produits VSPED et 155 956 868 \$ pour des produits F.P.Q. n° 5.

Entre 2017 et 2018, la valeur moyenne de la prime a augmenté pour les deux types de produits offerts par les concessionnaires. La valeur de la prime moyenne d'un produit VSPED est passée de 1 974 \$ à 2 054 \$, soit une augmentation de 4 %, et celle d'un produit F.P.Q. n° 5 a grimpé de 1 818 \$ à 2 005 \$, soit une augmentation de 10 %.

Le [Rapport annuel sur les institutions financières 2018](#) publié par l'Autorité révèle un écart de 62 %, soit environ 750 \$, entre la valeur de la prime moyenne d'un produit F.P.Q. n° 5 souscrit par l'entremise d'un concessionnaire et la valeur de la prime moyenne de ce même produit souscrit par l'entremise d'un représentant certifié. La prime moyenne plus élevée lorsque le produit est souscrit chez un concessionnaire s'explique notamment par le taux de rémunération qui est plus élevé pour la distribution sans représentant.

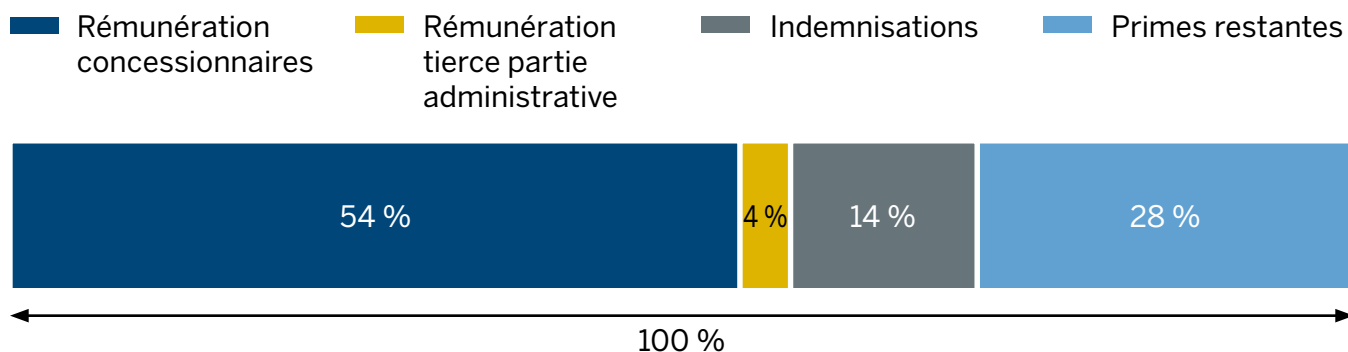
⁸ Davantage d'information sur la répartition des parts de marché est disponible à l'annexe 1.

1.3 STRUCTURE TARIFAIRE DES PRODUITS

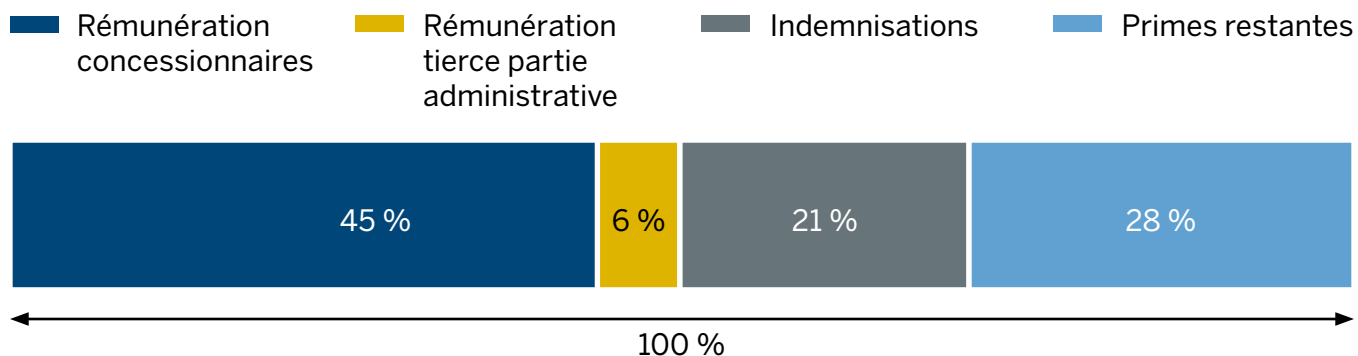
Selon les données divulguées par les assureurs pour les années 2016, 2017 et 2018, et considérant la stabilité relative du marché, la répartition des primes semble respecter la tendance suivante :

- La rémunération moyenne annuelle des concessionnaires représente 54 % des primes moyennes annuelles pour les produits VSPED et 45 % pour les produits F.P.Q. n° 5;
- La rémunération moyenne annuelle des tierces parties administratives représente 4 % des primes moyennes annuelles pour les produits VSPED et 6 % pour les produits F.P.Q. n° 5;
- La valeur moyenne annuelle des indemnités versées représente 14 % des primes moyennes annuelles pour les produits VSPED et 21 % pour les produits F.P.Q. n° 5.

TENDANCE DANS LA RÉPARTITION DES PRIMES VSPED 2016-2017-2018



TENDANCE DANS LA RÉPARTITION DES PRIMES F.P.Q. N° 5 2016-2017-2018



2- Indemnisations

En 2018, 5 945 demandes d'indemnisation ont été traitées par les assureurs pour des produits VSPED et 11 174 demandes ont été traitées pour des produits F.P.Q. n° 5. Ces demandes se sont chiffrées à 7 362 pour des produits VSPED et 13 040 pour des produits F.P.Q. n° 5 en 2017, puis à 8 198 pour des produits VSPED et 10 914 pour des produits F.P.Q. n° 5 en 2016.

2.1 VALEUR DES INDEMNISATIONS

En 2018, 64 882 629 \$ ont été versés en indemnisations aux assurés, contre 73 097 875 \$ en 2017, ce qui représente une diminution de plus de 11 %.

La valeur moyenne des indemnisations payées en 2018 s'est établie à 7 951 \$ pour les produits VSPED et à 2 851 \$ pour les produits F.P.Q. n° 5.

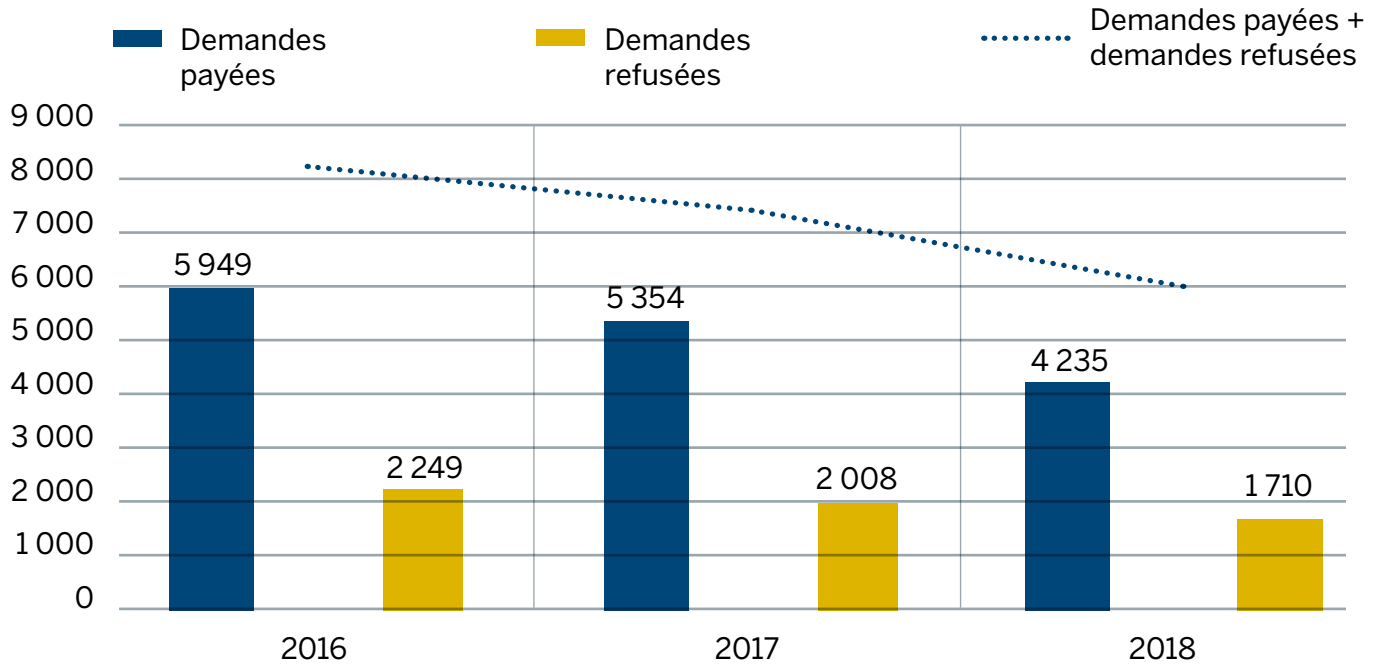
Le coût moyen de la prime d'un produit F.P.Q. n° 5 vendu par un concessionnaire s'est élevé à 2 005 \$ en 2018, alors que la valeur moyenne des indemnisations versées a été de 2 851 \$. Ce faible écart entre la prime moyenne et l'indemnisation moyenne se maintient pour les trois années divulguées pour ce produit. Cet écart permet de se questionner sur la valeur réelle du produit pour les consommateurs. En comparaison, la valeur moyenne des indemnisations versées pour un produit VSPED en 2018 a été de 7 951 \$, pour une prime moyenne de 2 054 \$.



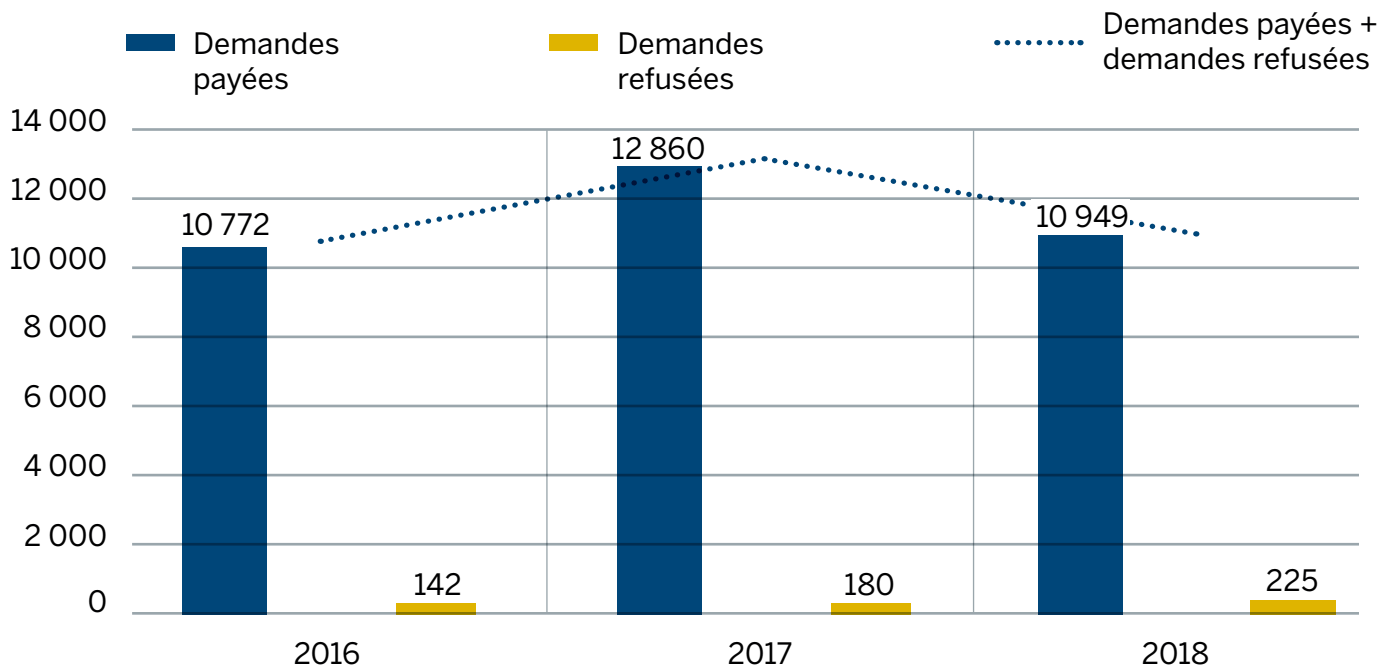
2.2 DEMANDES TRAITÉES (PAYÉES ET REFUSÉES)

Pour les deux types de produits confondus, 17 119 demandes d'indemnisation ont été traitées en 2018, soit payées ou refusées.

Demandses d'indemnisation VSPED



Demandses d'indemnisation F.P.Q. n° 5



Parmi les demandes d'indemnisation traitées par les assureurs en 2018, 29 % d'entre elles ont été refusées pour les produits VSPED, alors que le taux de refus est de 2 % pour les produits F.P.Q. n° 5.

Il est intéressant de comparer ces taux avec les données relatives aux produits offerts par les réseaux de vente traditionnels. Entre 2015 et 2017, le taux moyen de demandes refusées en assurance invalidité collective était de 5 % en assurance courte durée et de 12 % en assurance longue durée⁹. Les produits VSPED offerts par les concessionnaires tendent à se rapprocher des assurances courte durée quant à la période d'invalidité couverte, le cas échéant. Indépendamment d'une comparaison avec les produits d'assurance invalidité collective de courte durée ou de longue durée offerts par les réseaux traditionnels, un taux de refus des demandes d'indemnisation de 29 % se situe à l'extérieur des normes constatées.

Distribution sans représentant	Réseaux de vente traditionnels
Taux de refus produits VSPED (2018) = 29 %	Taux de refus assurance collective courte durée (2015-2017) = 5 %
	Taux de refus assurance collective longue durée (2015-2017) = 12 %

Soulignons que, contrairement aux polices des produits F.P.Q. n° 5, les polices des produits VSPED ne sont pas standardisées. Ainsi, les assureurs développent les produits à leur convenance : couvertures, exclusions, clauses particulières, etc.

Le taux de refus élevé des demandes d'indemnisation pour ce type de produit amène à se questionner sur les principaux motifs ayant causé ces refus.

⁹ https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/professionnels/assurance/Rapport-intervention-transversale-assurance-invalidite-collective_fr.pdf

3- Rémunération

En 2018, 215 729 509 \$ ont été versés en rémunération aux concessionnaires et 20 928 372 \$ ont été payés aux tierces parties administratives (les « TPA »). Cette rémunération totale de 236 657 881 \$ représente 56 % du volume total des primes d'assurance payées par les consommateurs et vendues par les concessionnaires en 2018. La rémunération totale versée en 2017 représentait 55 % du volume total des primes payées par les consommateurs, alors que ce rapport était de 56 % en 2016.

3.1 RÉMUNÉRATION DES CONCESSIONNAIRES

La rémunération moyenne des concessionnaires présente une augmentation pour chacun des produits en 2018 par rapport à 2017. La rémunération moyenne reçue pour la vente d'un produit VSPED en 2018 représentait 1110 \$ (contre 1 069 \$ en 2017). Quant à elle, la rémunération moyenne reçue pour la vente d'un produit F.P.Q. n° 5 en 2018 représentait 908 \$ (contre 822 \$ en 2017).

Le rapport entre la rémunération des concessionnaires et la valeur totale des primes présente une stabilité de 2017 à 2018, se maintenant autour de 54 % pour les produits VSPED et de 45 % pour les produits F.P.Q. n° 5.

L'augmentation de la valeur de la rémunération moyenne par certificat ou police en 2018 est plus marquée pour les produits F.P.Q. n° 5, avec une augmentation de 10 %, contre 4 % pour les produits VSPED. Ces augmentations arrondies sont identiques à celles observées quant aux primes moyennes (F.P.Q. n° 5 : augmentation de 10 % en 2018; VSPED : augmentation de 4 % en 2018).

3.2 RÉMUNÉRATION DES TPA

Rappelons que, sur le marché des produits d'assurance distribués par les concessionnaires, les TPA sont rémunérées pour des activités telles que la sollicitation de nouveaux concessionnaires, la formation des vendeurs, la conformité ainsi que la gestion des primes et des réclamations.

En 2018, la sollicitation et la formation ont été les activités le plus fréquemment imparties par les assureurs. On observe également qu'entre 2016 et 2018, le nombre d'assureurs ayant impartie des activités de conformité à des TPA est passé de huit à deux. Les assureurs se sont réapproprié les activités de conformité.

De 2017 à 2018, la rémunération des TPA pour les produits F.P.Q. n° 5 a augmenté de 42 %, passant de 7 594 992 \$ à 10 767 666 \$.

La rémunération des TPA a été plus substantielle, en 2018, pour les produits F.P.Q. n° 5 que pour les produits VSPED, ce qui n'était pas le cas en 2016 et en 2017. Cette rémunération représente 10 160 706 \$ pour les produits VSPED, soit 4 % de la valeur totale des primes, contre 10 767 666 \$ pour les produits F.P.Q. n° 5, soit 7 % de la valeur totale des primes.

3.3 RÉMUNÉRATION COMBINÉE

En 2018, le rapport entre la rémunération des concessionnaires (additionnée à celle des tierces parties administratives) et la valeur des primes est de 58 % pour les produits VSPED et de 52 % pour les produits F.P.Q. n° 5. Ces niveaux de rémunération sont préoccupants parce qu'ils représentent une partie substantielle des primes payées par les consommateurs.

4- Résiliations

En moyenne, en 2018, un certificat ou une police sur quatre a été résilié par un consommateur avant la date de fin du contrat. Cette moyenne était la même en 2017 et en 2016.

Dans le contexte d'une prime unique ajoutée au contrat de financement du véhicule, cette donnée soulève des questionnements quant au TEC.

L'Autorité a été informée par certains consommateurs que les modalités de remboursement d'une prime unique lors de la résiliation d'un produit d'assurance ne leur ont pas été expliquées par leur concessionnaire.

Dans leurs signalements¹⁰, ces consommateurs mentionnent que le coût de l'assurance a été ajouté au montant du financement du véhicule. Lorsqu'ils ont annulé le produit d'assurance, les versements mensuels de leur financement n'ont pas changé. Le montant du remboursement a plutôt servi à diminuer la durée de leur financement.

En 2018, une forte majorité des résiliations a eu lieu à partir du 181^e jour suivant l'achat de la police ou du certificat pour les deux types de produits. 79 % des produits VSPED ont été résiliés à partir du 181^e jour du contrat. Les statistiques relatives aux données des années 2016 et 2017 permettent de constater une inversion quant au moment où surviennent majoritairement les résiliations des produits VSPED.

Dans leurs signalements, certains consommateurs ont mentionné qu'ils avaient été invités par leur concessionnaire à souscrire un produit d'assurance à prime unique qu'ils pourraient ensuite résilier après 30, 60 ou 90 jours. Le délai mentionné semble correspondre précisément au délai d'acquisition de la rémunération par le concessionnaire.

Lorsque le produit d'assurance était payé par prime unique, le concessionnaire acquérait l'entièreté de sa rémunération dans un court délai. Depuis la publication de [***Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs***](#), le délai d'acquisition de la rémunération doit être corrélatif à la durée de vie du produit et d'un minimum de 180 jours.

¹⁰ L'annexe 5 fournit une définition du terme **signalement**, de même que davantage d'information sur les motifs de signalement des consommateurs.

Conclusion

Au cours des dernières années, l'Autorité est intervenue de diverses façons dans le marché de l'offre de produits d'assurance par des concessionnaires et malgré ces interventions, de sérieux enjeux persistent en matière de pratiques commerciales.

Depuis 2018, la divulgation annuelle des assureurs a été mise en place afin, notamment, d'obtenir des données plus granulaires et de brosser un portrait précis du marché.

La mise en place de la divulgation annuelle des assureurs et l'élaboration d'un mécanisme de partage de la nature des signalements ont permis de mieux cerner le marché et de préciser plus spécifiquement certains objectifs à atteindre.

Par les changements législatifs récemment survenus¹¹, davantage de moyens juridiques ont été mis à la disposition de l'Autorité afin qu'elle puisse intervenir de façon plus marquée dans le marché. Notamment, le nouveau [Règlement sur les modes alternatifs de distribution](#) (D-9.2, r.16.1) s'intéresse davantage aux pratiques commerciales.

Ayant désormais un portrait plus granulaire du marché, l'Autorité poursuivra l'intensification de ses mesures afin que soient corrigées les mauvaises pratiques persistantes.

L'intensification des mesures poursuivra notamment les quatre objectifs suivants :

- Exiger que les produits d'assurance offerts aux consommateurs par l'entremise de concessionnaires aient une valeur ajoutée similaire à celle des produits comparables actuellement offerts par un réseau de distribution traditionnel :
 - Les primes payées doivent être comparables;
 - Les taux de refus des demandes d'indemnisation doivent être comparables.
- Exiger des pratiques de rémunération qui favorisent le TEC et qui mitigent les risques de conflits d'intérêts;
- Poursuivre les initiatives d'éducation et d'amélioration des divulgations aux consommateurs, notamment en ce qui a trait aux conséquences du financement d'une prime unique;
- Avoir un effet dissuasif important quant aux mauvaises pratiques de vente.

¹¹ Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières, LQ 2018, c.23 (« Projet de loi 141 »).

Annexe 1 :

Données consolidées

2018	VSPED	F.P.Q. n° 5
Primes payées	268 524 672 \$	155 956 868 \$
Indemnisations versées	33 671 984 \$	31 210 645 \$
Rémunération concessionnaires	145 094 019 \$	70 635 490 \$
Rémunération TPA	10 160 706 \$	10 767 666 \$
Prime moyenne	2 054 \$	2 005 \$
Indemnisation moyenne	7 951 \$	2 851 \$
Nombre d'assurés	130 728	77 792
Nombre de demandes d'indemnisation traitées (payées et refusées)	5 945	11 174
Taux de refus	29 %	2 %

Répartition des parts de marché 2018 (en pourcentage du volume de primes)		VSPED
iA Groupe financier		76,81 %
SSQ Assurance		20,15 %
Autres assureurs (6)		3,04 %
		F.P.Q. n° 5
iA Groupe financier		80,91 %
SSQ Assurance		19,07 %
Autre assureur (1)		0,02 %

		PRIMES	CERTIFICATS OU POLICES	
		\$	Nombre	Valeur unitaire moyenne de la prime
2016	VSPED	275 120 508 \$	138 917	1 854 \$
	F.P.Q. n° 5	147 251 393 \$	83 601	1 761 \$
2017	VSPED	279 975 211 \$	141 808	1 974 \$
	F.P.Q. n° 5	159 471 239 \$	87 725	1 818 \$
2018	VSPED	268 524 672 \$	130 728	2 054 \$
	F.P.Q. n° 5	155 956 868 \$	77 792	2 005 \$

		INDEMNISATIONS		
		\$	Nombre de demandes traitées	Valeur unitaire moyenne de l'indemnisation
2016	VSPED	43 707 697 \$	8 198	7 347 \$
	F.P.Q. n° 5	27 629 790 \$	10 914	2 565 \$
2017	VSPED	36 564 118 \$	7 362	6 829 \$
	F.P.Q. n° 5	36 533 757 \$	13 040	2 841 \$
2018	VSPED	33 671 984 \$	5 945	7 951 \$
	F.P.Q. n° 5	31 210 645 \$	11 174	2 851 \$

		PRIMES	RÉMUNÉRATION CONCESSIONNAIRES	
		\$	\$	%
2016	VSPED	275 120 508 \$	144 295 019 \$	52 %
	F.P.Q. n° 5	147 251 393 \$	67 286 066 \$	46 %
2017	VSPED	279 975 211 \$	151 528 390 \$	54 %
	F.P.Q. n° 5	159 471 239 \$	72 185 059 \$	45 %
2018	VSPED	268 524 672 \$	145 094 019 \$	54 %
	F.P.Q. n° 5	155 956 868 \$	70 635 490 \$	45 %

		PRIMES	RÉMUNÉRATION TPA	
		\$	\$	%
2016	VSPED	275 120 508 \$	15 222 476 \$	6 %
	F.P.Q. n° 5	147 251 393 \$	8 609 020 \$	6 %
2017	VSPED	279 975 211 \$	10 870 996 \$	4 %
	F.P.Q. n° 5	159 471 239 \$	7 594 992 \$	5 %
2018	VSPED	268 524 672 \$	10 160 706 \$	4 %
	F.P.Q. n° 5	155 956 868 \$	10 767 666 \$	7 %

		RÉSILIATIONS		
		Nombre total	Dans les 180 premiers jours	À partir du 181 ^e jour
2016	VSPED	37 472	24 458	13 014
	F.P.Q. n° 5	18 295	2 009	16 286
2017	VSPED	38 148	24 934	13 214
	F.P.Q. n° 5	23 529	2 643	20 886
2018	VSPED	32 256	6 749	25 507
	F.P.Q. n° 5	21 997	3 292	18 705

Annexe 2 :

Produits d'assurance offerts par des concessionnaires et définition du terme **prime d'assurance**

Les concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs peuvent, conformément au titre VIII de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (c.D-9.2) (la « LDPSF »), agir à titre de distributeurs et offrir certains produits d'assurance, dont les deux types de produits suivants.

1- LES PRODUITS D'ASSURANCE DE TYPE VIE, SANTÉ ET PERTE D'EMPLOI D'UN DÉBITEUR (« VSPED »)

Un concessionnaire est autorisé à offrir un produit d'assurance VSPED lorsqu'il finance l'achat ou la location d'un véhicule par un consommateur. Il peut s'agir, par exemple, d'un produit d'assurance vie permettant le remboursement du solde de la dette au moment du décès de la personne assurée. Le produit d'assurance couvrira maximalement la valeur de l'emprunt. L'assurance sur la vie, la santé ou la perte d'emploi du débiteur peut couvrir un certain nombre de mensualités sur le prêt.

Ces produits ne sont pas standardisés. Les assureurs offrent une gamme de produits diversifiés couvrant en totalité ou partiellement le solde de la dette.

2- L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT (F.P.Q. N° 5)

Lorsqu'il vend ou loue un véhicule à un consommateur, un concessionnaire est autorisé à offrir un produit d'assurance de remplacement dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité, soit le [F.P.Q. n° 5 – Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré \(assurance de remplacement\)](#).

Les garanties du F.P.Q. n° 5 n'interviennent qu'en complément des garanties du contrat d'assurance primaire (le [F.P.Q. n° 1 – Formulaire des propriétaires](#)) du preneur, lequel couvre en règle générale la valeur réelle du véhicule au jour du sinistre et non le prix payé pour le véhicule. En ce sens, le droit à une indemnité n'existe que lorsque l'assuré détient, au jour du sinistre, un contrat d'assurance primaire qui couvre le véhicule désigné et que l'assureur primaire a payé une indemnité à cet assuré. Le F.P.Q. n° 5 couvre notamment la perte de valeur du véhicule.

Un concessionnaire ne peut offrir une assurance primaire. Seul un cabinet inscrit auprès de l'Autorité, par l'entremise d'un agent ou d'un courtier en assurance de dommages ou à l'aide d'un espace numérique, est autorisé à offrir une assurance primaire. Un cabinet peut également offrir un F.P.Q. n° 5. Il appartient donc au consommateur de déterminer le canal de distribution qu'il préfère pour ce dernier produit.

Définition du terme **prime d'assurance**

L'utilisation du mot **prime d'assurance** dans ce rapport fait référence à la définition suivante :

La prime d'assurance est le prix que le consommateur doit payer pour pouvoir bénéficier de la couverture d'assurance en cas de sinistre. Elle inclut toute forme de rémunération pouvant être versée dans le cadre de la vente du produit.

Annexe 3 :

Directives, avis et règlements

De manière à faciliter la consultation de différentes publications concernant le marché de l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires, voici une liste d'hyperliens :

- 9 avril 2001 : [Directives sur les obligations de divulgation des distributeurs par le Bureau des services financiers;](#)
- 27 mars 2009 : [Avis de l'Autorité des marchés financiers relatif aux garanties de remplacement automobiles;](#)
- 30 avril 2010 : [Avis relatif à l'offre de produits d'assurance afférents à un véhicule;](#)
- 30 avril 2010 : [Avis relatif à l'offre de la garantie d'écart;](#)
- 23 juillet 2010 : [Avis relatif à l'assurance de remplacement;](#)
- 7 juin 2012 : [Avis relatif à l'offre de la F.P.Q. n° 5;](#)
- 16 février 2015 : [Avis relatif à l'offre de l'assurance de remplacement – pratiques non conformes;](#)
- 21 juin 2018 : [Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs;](#)
- 15 mai 2019 : [Règlement sur les modes alternatifs de distribution.](#)

Annexe 4 :

La fiche de renseignements prescrite à l'annexe 2 du RMAD



L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits. Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____



LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.



COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur. Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information neutre et objective. Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Annexe 5 :

Définition du terme **signalement** et mécanisme de traitement des signalements

Le terme **signalement** dans le contexte du présent rapport désigne un motif d'insatisfaction mentionné lors d'un appel au Centre d'information (le « CI ») de l'Autorité relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires.

Les motifs d'insatisfaction mentionnés lors de ces appels n'ayant pas encore fait l'objet d'un processus d'escalade, ils sont désignés comme des signalements plutôt que des plaintes.

Pour la période comprise entre le 15 juillet 2013 et le 15 juin 2019, 74 % des signalements liés à la distribution sans représentant (la « DSR ») reçus au CI de l'Autorité étaient attribuables à un concessionnaire.

En 2018, l'Autorité a mis en place un mécanisme permanent de partage de la nature des signalements relatifs à la DSR auprès des assureurs.

Cette initiative de partage d'information mise en place par l'Autorité fait partie intégrante de la stratégie d'intervention élaborée à la table de concertation. Cette mesure a été annoncée dans *l'Avis relatif à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs*, publié le 21 juin 2018 au bulletin de l'Autorité.

Lors de ces exercices, l'Autorité partage avec les assureurs, de façon dépersonnalisée, la nature des manquements reprochés de même que le nom des distributeurs mentionnés par les consommateurs. L'Autorité exige alors des assureurs des plans d'intervention accompagnés de calendriers d'application, permettant de s'assurer du respect des obligations et responsabilités de l'assureur au regard de l'encadrement et de la supervision des distributeurs mentionnés.

Les motifs récurrents d'insatisfaction mentionnés par les consommateurs sont, notamment :

- Le produit d'assurance est présenté au consommateur comme étant obligatoire;
- Un meilleur taux d'intérêt est offert au consommateur uniquement si ce dernier se procure un produit d'assurance;
- Le consommateur constate après l'achat d'un véhicule que son financement inclut une prime d'assurance sans que le produit d'assurance ne lui ait été offert;
- Le produit d'assurance n'a pas été expliqué au consommateur, qui peut ainsi se retrouver dans une situation d'exclusion ou de non-admissibilité;
- Les modalités de remboursement relatives aux primes d'assurance uniques incluses dans le financement du véhicule n'ont pas été expliquées au consommateur.

D'ailleurs, en partageant la nature des signalements qu'elle a reçus, l'Autorité a précisé ses attentes en exigeant que toute insatisfaction d'un consommateur associée à ces distributeurs et relative aux motifs de signalement mentionnés soit traitée de façon à assurer le TEC.