

Avis relatif à l'offre de l'assurance de remplacement – pratiques non conformes

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a constaté certaines pratiques mises en place par des intervenants impliqués dans l'offre de la F.P.Q. N° 5 – *Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré* (assurance de remplacement) (l'« assurance de remplacement »).

L'Autorité est d'avis que ces pratiques peuvent contrevenir aux obligations prévues à la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 (la « LA »), à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF ») ainsi qu'aux divers avis publiés par l'Autorité, notamment :

- l'*Avis relatif à l'offre de produits d'assurance afférents à un véhicule* (30 avril 2010);
- l'*Avis relatif à l'assurance de remplacement* (23 juillet 2010);
- l'*Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* (8 octobre 2010);
- l'*Avis relatif à l'offre de la F.P.Q. N° 5 – Formule d'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré – Assurance de remplacement* (7 juin 2012).

L'Autorité précise que si un assureur ou une personne par l'entremise de laquelle ses produits sont distribués – représentant certifié ou distributeur au sens du titre VIII de la LDPSF (concessionnaires d'automobiles et marchands de véhicules usagés) – a développé une telle pratique, il devra y mettre un terme immédiatement.

Il importe de spécifier que cette énumération n'est pas exhaustive et que l'Autorité se réserve le droit d'entreprendre des démarches en vue de faire cesser toute autre pratique non conforme.

Pratiques de distribution non conformes

1. Le distributeur fait défaut de dévoiler au client la rémunération qu'il reçoit pour la vente du produit lorsqu'elle excède 30 % de son coût

Le distributeur a l'obligation de divulguer, sous forme de pourcentage ou de montant, la rémunération qui lui est versée pour la vente d'un produit d'assurance lorsqu'elle excède 30 % de son coût. L'Autorité estime par ailleurs qu'une bonne pratique devrait inclure une divulgation par écrit du montant de la rémunération.

Cette obligation est d'autant plus importante dans un contexte où la rémunération des distributeurs pour la vente de l'assurance de remplacement peut atteindre dans certains cas jusqu'à 60 % du montant de la prime demandée au client.

2. Le distributeur fait défaut d'offrir au consommateur les deux options d'indemnisation

Le distributeur doit offrir au client les options suivantes liées au mode d'indemnisation, soit le remplacement du véhicule auprès du marchand désigné (option 1) ou soit le versement d'une indemnité pour le remplacement du véhicule auprès d'un marchand au choix du client (option 2). Le distributeur doit laisser au client la liberté de choisir l'option qui lui convient le mieux.

3. Le solde d'une dette précédente est ajouté au prix d'achat du nouveau véhicule

L'Autorité a publié, le 7 juin 2012, l'*Avis relatif à l'offre de la F.P.Q. No 5 – Formule d'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré – Assurance de remplacement* afin de faire cesser une pratique non conforme. Cette pratique consistait à indiquer au contrat d'achat, de location à long terme ou de crédit-bail ainsi que dans la police d'assurance de remplacement, à titre de « prix d'achat », un montant qui inclut à la fois :

- le prix exigé par le marchand pour un nouveau véhicule (neuf ou usagé); et
- le solde de la dette liée au véhicule donné en échange ou sinistré (en cas de perte totale).

Puisque le prix d'achat permet d'établir la valeur du véhicule de remplacement en cas de perte totale et de déterminer la prime d'assurance, le fait d'indiquer un prix supérieur au prix réellement exigé par le marchand dénature le produit d'assurance de remplacement et pourrait même constituer un incitatif à la fraude. L'Autorité est préoccupée par cette pratique, qui pourrait avoir pour effet d'augmenter la prime demandée au consommateur et d'augmenter la rémunération reçue par le distributeur.

4. Le distributeur fait une comparaison entre l'assurance de remplacement et l'avenant valeur à neuf

Un distributeur ne peut effectuer, à l'intention du client, une comparaison entre deux produits d'assurance puisqu'il se trouve ainsi à offrir des conseils en assurance, un acte réservé aux représentants certifiés en assurance.

À titre d'exemple, le distributeur ne doit en aucun cas remettre ou présenter au client un tableau comparatif entre l'assurance de remplacement et le F.A.Q. N° 43 (A à F) - *Modification à l'indemnisation* (l'« avenant valeur à neuf »). L'usage d'un tel tableau dans le cadre d'une formation dispensée aux distributeurs n'est toutefois pas interdit.

5. Le distributeur offre au client un F.P.Q. N° 1

Un distributeur ne peut pas offrir au consommateur un F.P.Q. N°1- *Formulaire des propriétaires* (le « F.P.Q. N° 1 ») et n'est pas non plus autorisé à recueillir ses renseignements personnels en vue d'obtenir une soumission pour un F.P.Q. N° 1.

L'Autorité rappelle qu'elle a émis, le 8 octobre 2010, l'*Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* afin de préciser le concept d'indication de clients et en donner les limites. L'Autorité y indique, à titre d'exemple, certains actes qui ne peuvent être posés dans un contexte d'indication de clients :

- Recueillir des renseignements personnels en vue de l'obtention d'une soumission;
- Compléter pour le client ou aider celui-ci à compléter une demande de soumission d'assurance;
- Compléter pour le client ou aider celui-ci à compléter une proposition d'assurance;
- Exercer des pressions ou inciter un client à souscrire une assurance auprès du représentant ou de la personne inscrite indiqué;
- Fournir au client tout conseil en matière d'assurance.

6. Une copie du guide de distribution n'est pas remise au client avant la vente du produit d'assurance par le distributeur

L'article 435 de la LDPSF prévoit qu'un distributeur doit remettre une copie du guide de distribution au client avant de lui vendre un produit d'assurance. Le but du guide de distribution est d'aider le client à évaluer le produit d'assurance et à déterminer si ce dernier lui convient, alors qu'il n'est pas en présence d'un représentant en assurance.

7. Le distributeur impose au client la souscription d'une assurance de remplacement

Le distributeur ne peut assujettir l'obtention du financement du prêt automobile ou d'un taux préférentiel à la souscription de l'assurance de remplacement. En effet, l'article 439 LDPSF prévoit ce qui suit :

« Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique. Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier. »

8. Lors d'une perte partielle, le distributeur oblige le client à faire réparer le véhicule auprès de sa concession

En cas de perte partielle, le client a toujours le choix de son réparateur, et ce, peu importe l'option choisie pour l'assurance de remplacement.

9. Le distributeur vend une assurance de remplacement à un client détenant un avenant valeur à neuf

Le distributeur doit demander au client s'il est déjà couvert par une assurance comportant des garanties similaires à l'assurance de remplacement. De la même manière, le représentant en assurance est tenu de vérifier si le client détient déjà une assurance de remplacement.

L'Autorité considère que l'assurance de remplacement et l'avenant valeur à neuf offrent des garanties similaires et qu'un client ne devrait détenir qu'un seul d'entre eux.

Par ailleurs, le distributeur ne peut conseiller au client d'annuler l'avenant valeur à neuf qu'il détient afin de lui vendre l'assurance de remplacement.

10. Le représentant en assurance omet délibérément de proposer la valeur à neuf lors de la vente du F.P.Q. N° 1 afin de permettre au distributeur de vendre au client l'assurance de remplacement

En vertu de l'article 27 de la LDPSF, le représentant en assurance a le devoir de proposer au client le produit d'assurance qui lui convient le mieux, en fonction de l'analyse de ses besoins.

Rappel aux assureurs

L'Autorité est d'avis que l'absence ou l'inadéquation des politiques, procédures et mesures de contrôle mises en place par les assureurs pour encadrer la distribution de l'assurance de remplacement peut contribuer à l'émergence et à la persistance des pratiques non conformes identifiées.

L'Autorité rappelle que l'assureur doit, conformément à l'article 420 de la LDPSF, prendre toutes les mesures appropriées afin que ses distributeurs aient une bonne connaissance du produit d'assurance de remplacement.

Par ailleurs, l'article 222.2 de la LA prévoit que tout assureur doit suivre de saines pratiques commerciales et qu'il doit notamment informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci.

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* communique les attentes de l'Autorité quant aux résultats attendus en matière de traitement équitable des consommateurs. Elle rappelle notamment à l'assureur qu'il doit contrôler la conformité du processus d'offre de ses produits d'assurance, peu importe que son réseau de distribution soit indépendant de lui ou non et l'Autorité s'attend à ce que les incitatifs ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs.

De plus, l'article 222.1 de la LA édicte que tout assureur doit suivre des pratiques de gestion saine et prudente.

La *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition* prévoit que l'assureur demeure responsable de la conformité de ses ententes d'impartition aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités imparties, même si l'exécution et la gestion de ces activités sont assurées par des fournisseurs de services. Ainsi, lorsqu'un assureur décide d'impartir à un administrateur de programme la gestion de la conformité du réseau de distribution, il doit instaurer des mécanismes afin de s'assurer que les activités de distribution respectent le cadre légal et réglementaire.

Mise au point

L'Autorité entend prendre les mesures jugées nécessaires pour faire cesser toute pratique non conforme à la LA et à la LDPSF. Ainsi, elle peut imposer une sanction administrative ou entreprendre une poursuite pénale à l'égard de toute personne qui commet un manquement à ces lois. Elle peut également imposer une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

www.lautorite.qc.ca

Le 16 février 2015.