

Projet de règlement

Loi sur les assureurs

(L.Q. 2018, c.23, a.3 ; a. 485 par. 1°)

Loi sur la distribution de produits et services financiers

(chapitre D-9.2, a. 202.2, 209 et 223 par. 5°, 8°, 12°, 13.1° et 15°, 440 et 443)

Règlement sur les modes alternatifs de distribution

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF ») et à l'article 485 de la *Loi sur les assureurs*, L.Q. 2018, c.23, a. 3 (la « LA »), le Projet de règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca à la section « Consultations publiques ».

Commentaires

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **10 décembre 2018** en s'adressant à :

M^e 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
Télécopieur : (514) 864-8381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Il est à noter qu'à défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Objet du Projet de règlement

Le projet de Loi 141 : *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* (le « PL 141 »), sanctionné le 13 juin 2018, édicte la LA et modifie la LDPSF. Il octroie également à l'Autorité de nouveaux pouvoirs réglementaires.

Pris en vertu du paragraphe 1° de l'article 485 de la LA, des articles 202.2, 209, des paragraphes 8°, 12°, 13.1° et 15° de l'article 223 ainsi que des articles 440 et 443 de la LDPSF, ce Projet de règlement établit les obligations principalement applicables à une personne morale qui offre des produits et services par un mode alternatif de distribution, soit la distribution sans l'entremise d'une personne physique (l'« offre par Internet ») ou la distribution par l'entremise d'un distributeur (la « distribution sans représentant »).

Afin de permettre à tous les intervenants intéressés de faire connaître leur point de vue concernant ce Projet de règlement, l'Autorité a prévu une période de consultation de 60 jours.

Le Projet de règlement a été établi en tenant compte, notamment, des commentaires reçus ou entendus dans le cadre des consultations menées par l'Autorité sur la distribution sans représentant et sur l'offre par Internet, dans le cadre des consultations menées par le gouvernement dans le contexte de la révision de la LDPSF et de la *Loi sur les assurances* ainsi que dans le cadre de l'étude du PL 141. Il a été élaboré avec un souci de protéger le consommateur, peu importe le moyen que celui-ci utilise pour se procurer un produit ou un service financier, qu'il transige par l'entremise d'une plateforme sur Internet ou par l'entremise d'un représentant. En effet, le cabinet (ou l'assureur cabinet) est tenu aux mêmes obligations que le représentant lorsqu'il offre un produit par Internet. Le Projet de règlement vise donc à atteindre cet objectif de protection du consommateur sans toutefois nuire à l'évolution de nouvelles pratiques qui sont à l'avantage de l'industrie et des consommateurs. Il permet, dans une certaine mesure, une latitude dans les moyens à prendre dans l'atteinte des objectifs ciblés.

Le Projet de règlement se veut souple, considérant l'évolution rapide des technologies. Il est néanmoins précis, en ce qu'il établit un encadrement adapté à la réalité de l'offre par Internet et de la distribution sans représentant. Ainsi, le cadre proposé pour ces modes de distribution repose sur une divulgation de renseignements au client, présentés de manière à permettre une prise de décision éclairée relativement au produit ou au service offert, alors que le client n'est pas nécessairement en présence d'un représentant certifié.

Des exigences spécifiques à l'offre par Internet et à la distribution sans représentant sont par ailleurs prévues. Pour les cabinets qui offrent par Internet, des exigences relatives à la plateforme - soit l'espace numérique permettant d'interagir avec le client – sont établies afin d'assurer une conception, un fonctionnement et des mesures de contrôle appropriés. Des exigences en matière de formation et de supervision des distributeurs sont par ailleurs prévues pour les assureurs qui offrent des produits via la distribution sans représentant.

I. Offre de produits et de services financiers par Internet

1. Contexte

La LA et la LDPSF contiennent de nouvelles dispositions, qui entreront en vigueur le 13 juin 2019 et qui clarifient l'encadrement de l'offre par Internet. La LA édicte que l'assureur traite avec son client soit par l'intermédiaire d'une personne physique, qui est un représentant ou un distributeur dans les cas permis au titre VIII de la LDPSF, soit par Internet. La LDPSF permet au cabinet d'offrir des produits et services sans l'entremise d'une personne physique. L'Autorité propose qu'un cabinet agissant ainsi le fasse par l'entremise d'une plateforme, tels un site Internet ou une application mobile, qui respecte les exigences prévues au Projet de règlement.

2. Personnes visées

Conformément à l'article 70 de la LDPSF, la personne morale qui offre des produits et services financiers agit comme cabinet. Ainsi, à l'exception du distributeur visé au titre VIII de la LDPSF, toute personne morale qui offrira un produit ou un service financier par Internet, incluant un assureur, devra être inscrite à titre de cabinet.

La LDPSF permettra par ailleurs à tout cabinet d'offrir un produit ou un service financier par Internet, dans la mesure où l'offre s'effectue dans une discipline dans laquelle le cabinet est inscrit.

L'Autorité propose donc que le Projet de règlement vise tous les cabinets qui, par l'entremise d'une plateforme, offrent un produit ou un service en assurance, en planification financière ou en expertise en règlement de sinistres. À l'exception de certaines dispositions portant spécifiquement sur l'offre de produits d'assurance, les exigences prévues à la section II du Projet de règlement seraient donc applicables à tous les cabinets, peu importe la discipline.

Les obligations prévues au Projet de règlement seraient par ailleurs applicables, avec les adaptations nécessaires, à la société autonome.

2.1 Sites de comparaison

L'Autorité est d'avis que la plupart des sites de comparaison et autres entreprises présentes sur Internet, qui dirigent le client vers le site d'un cabinet pour souscrire ou adhérer à un contrat d'assurance, doivent être inscrits à titre de cabinets et se conformer au Projet de règlement, même lorsque leurs sites ne sont pas transactionnels. C'est le cas lorsque ces personnes reçoivent une rémunération en fonction de la vente d'un produit d'assurance ou de la fourniture d'un service financier. C'est aussi le cas lorsqu'elles se présentent comme un cabinet. Par ailleurs, peu importe sur quelle plateforme le client a amorcé sa démarche, celui qui lui vend un produit d'assurance doit s'assurer que ce dernier lui convient.

Au surplus, l'Autorité est d'avis qu'il appartient au cabinet de s'assurer que toute personne avec qui il a une entente d'indication de clients respecte les lois applicables et n'induit pas le client en erreur quant à l'étendue de son offre.

3. Intervention d'un représentant

La LDPSF autorisera un cabinet à permettre à un client qui le désire de souscrire ou d'adhérer à un contrat par Internet sans qu'un représentant intervienne. Le cabinet devra néanmoins prendre les moyens nécessaires à ce que des représentants, rattachés au cabinet et autorisés à agir dans la discipline requise pour offrir le produit ou le service en question, agissent en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin.

L'Autorité ne recommande pas d'exiger la disponibilité des représentants en tout temps. Elle est d'avis que les cabinets devront prendre des mesures d'atténuation des risques de transactions qui ne respecteraient pas leurs obligations légales et réglementaires en dehors des heures de disponibilité des représentants. Le cabinet pourrait bien entendu choisir de rendre des représentants disponibles en tout temps.

4. Obligations réglementaires applicables

Il importe d'abord de préciser que les obligations prévues au chapitre II du Projet de règlement s'appliqueraient en surplus des obligations déjà applicables à un cabinet conformément à la LDPSF et ses règlements.

Tel que mentionné à l'article 86.0.1 de la LDPSF, le cabinet qui offrira un produit ou un service financier par Internet devra respecter des obligations applicables à un représentant.

Le cabinet qui offrira des produits d'assurance par Internet devra notamment conseiller adéquatement le client comme s'il était un représentant. Il devrait donc, par sa plateforme, s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins et, le cas échéant, s'assurer que le produit qu'il lui offre lui convient. Dans tous les cas, le cabinet, comme un représentant, demeurera responsable de la fiabilité des renseignements nécessaires pour satisfaire cette obligation.

L'Autorité propose d'exiger que le cabinet qui offrira un produit ou un service par Internet fournisse, par l'entremise de sa plateforme, certains renseignements et documents spécifiques qu'un représentant doit fournir conformément à la LDPSF et aux règlements y afférents. Par exemple, les exigences concernant la remise des renseignements recueillis pour l'analyse des besoins et le remplacement de polices devront être suivies par un cabinet en assurance de personnes qui offre par Internet.

5. Produits offerts

L'Autorité est d'avis que les exigences qu'elle propose d'inclure au Projet de règlement permettent d'assurer un développement ordonné du marché et une protection adéquate des consommateurs, sans limiter les produits pouvant être offerts par Internet. En effet, les cabinets devraient mettre en place des processus d'offre par Internet, qui permettent de respecter leurs obligations légales et réglementaires, indépendamment du produit offert.

La LDPSF et la LA ne prévoient d'ailleurs pas une telle limitation quant aux produits offerts. Le gouvernement a octroyé à l'Autorité un nouveau pouvoir d'ordonnance en vertu de la LA pour enjoindre à un assureur autorisé de cesser de distribuer par Internet les contrats qu'elle détermine. L'Autorité pourrait utiliser également les recours prévus en vertu de la LDSPF à l'encontre d'un cabinet qui contreviendrait au Projet de règlement.

Les cabinets devraient s'assurer que la vente par Internet est adaptée aux produits offerts et qu'elle répond aux besoins des consommateurs ciblés. Dans le cadre de ses activités, l'Autorité veillera à ce que les moyens déployés par les cabinets soient conséquents avec les types de produits offerts par Internet.

6. Renseignements à fournir à l'Autorité des marchés financiers

L'Autorité propose d'exiger que tout cabinet qui offre un produit ou un service financier par Internet l'en informe. Pour ce faire, le cabinet déjà titulaire d'une inscription auprès de l'Autorité pourrait utiliser un formulaire qui sera disponible sur le site Internet de l'Autorité et la personne morale qui souhaite devenir un cabinet pourrait divulguer cette information à même sa demande d'inscription à titre de cabinet. Les divulgations annuelles requises seraient effectuées par l'entremise de la demande de maintien d'inscription du cabinet.

Les renseignements exigés permettraient à l'Autorité de bien connaître le marché et de suivre les développements technologiques ainsi que l'évolution des pratiques, de façon à en mesurer l'incidence sur les consommateurs et l'industrie. Elle pourrait ainsi s'assurer du maintien d'une réglementation efficace, permettant à la fois d'assurer une protection adéquate des consommateurs et le développement de l'industrie.

7. Renseignements à fournir au client

7.1 Présentation des renseignements

Lorsque le client transige par Internet, il prend une décision à l'égard du produit ou du service financier offert sur la base des renseignements qui lui sont présentés par l'entremise de la plateforme. Le Projet de règlement préciserait donc que ces renseignements doivent être présentés de façon à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée quant au produit ou au service offert et de façon à ne pas porter à confusion ni à induire en erreur.

7.2 Renseignements visibles en tout temps

Afin de permettre leur repérage aisément par le client, l'Autorité propose que certains renseignements soient visibles en tout temps sur la plateforme, notamment les renseignements relatifs à l'identification du cabinet, à la validation de son inscription auprès de l'Autorité et à la formulation d'une plainte. L'exigence qu'un représentant du cabinet puisse agir en temps utile auprès du client qui en exprime le besoin est un élément clé du cadre de protection des consommateurs; le moyen de solliciter l'intervention d'un représentant devrait donc être visible en tout temps.

7.3 Renseignements à fournir avant la saisie de renseignements personnels

Afin d'éviter au client d'entreprendre un processus d'offre qui ne lui convient pas, l'Autorité recommande que certains renseignements lui soient présentés avant même la saisie de ses renseignements personnels. Cette alternative a été privilégiée à celle voulant que le cabinet mette en garde le client des risques de conclure une transaction par Internet, puisqu'un cabinet est tenu aux mêmes obligations que le représentant.

Le cabinet devrait préciser à qui s'adresse sa plateforme. Il serait tenu de décrire l'étendue de son offre ainsi que les limites de celle-ci, plus particulièrement concernant l'intervention d'un représentant au moment de la souscription ou de l'offre du produit d'assurance. Par exemple, un cabinet pourrait :

- permettre au client de souscrire ou d'adhérer au contrat par l'entremise de sa plateforme, de façon complètement autonome;
- offrir un produit ou un service au client par l'entremise de sa plateforme, mais requérir l'intervention d'un représentant du cabinet pour la souscription ou l'adhésion au contrat;
- recommander un produit ou un service au client par l'entremise de sa plateforme et le diriger sur la plateforme d'un autre cabinet pour la souscription ou l'adhésion au contrat;
- permettre au client d'alterner à tout moment entre le processus autonome et celui avec l'assistance d'un représentant.

Peu importe le processus utilisé, la LDPSF exige que le cabinet prenne les moyens nécessaires à ce que des représentants qui lui sont rattachés agissent en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin.

7.4 Divulgations reliées à l'offre d'un produit d'assurance

L'Autorité propose que certains éléments soient portés à la connaissance du client avant la conclusion d'un contrat d'assurance, lorsque la souscription ou la conclusion du contrat s'effectue par l'entremise de la plateforme. Cette nuance apparaît nécessaire puisque certains cabinets pourraient permettre à un consommateur de poursuivre avec un représentant un processus d'offre débuté par l'entremise de la plateforme. Le représentant serait alors responsable des divulgations applicables.

7.5 Spécimen de la police

Le représentant a généralement en sa possession les spécimens des polices qu'il offre et peut y référer pour donner des précisions additionnelles au client. L'Autorité propose donc que soit disponible en tout temps un spécimen des polices afférentes aux produits offerts par un cabinet par l'entremise de sa plateforme.

7.6 Validation du consentement

Afin d'éviter de potentielles erreurs et de s'assurer de la validité du consentement du client, l'Autorité recommande que le cabinet permette au client de passer en revue un résumé des renseignements qui ont servi à déterminer ses besoins et à compléter la proposition. Il devrait également donner accès au client à un résumé des options et des modalités que le client a choisies relativement au produit qu'il s'apprête à acquérir, notamment le moment où la garantie entrera en vigueur. Ainsi, le client pourrait valider ces renseignements et les corriger, au besoin, avant de finaliser la transaction.

7.7 Post souscription ou adhésion

L'Autorité propose que, dès que le client a franchi l'étape finale de consentir à souscrire ou à adhérer au produit, le cabinet lui confirme qu'une telle transaction a été réalisée et, lorsqu'applicable, lui remet l'assurance provisoire.

Conformément aux articles 19 et 86.0.1 de la LDPSF, le cabinet qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance, devrait également lui remettre un avis de résolution. Il importe de rappeler que la LA crée un droit de résolution de 10 jours uniquement lorsqu'aucun représentant n'agissait auprès du client au moment où il a souscrit ou adhéré au contrat. Ainsi, le droit de résolution n'est pas applicable lorsque la transaction est conclue avec un représentant, même si le processus a débuté par l'entremise de la plateforme. Par ailleurs, aucun avis de résolution n'est prévu dans ce cas.

L'Autorité recommande d'exiger du cabinet qu'il indique au client comment accéder à la police ou à l'attestation d'assurance. Ainsi, ce document pourrait être transmis directement via la plateforme du cabinet ou rendu disponible à une adresse à laquelle le client indique accepter de recevoir le document.

8. Conception, fonctionnement et contrôle de la plateforme

La plateforme utilisée par un cabinet pour offrir par Internet doit assurer une protection adéquate des consommateurs et ce cabinet doit mettre en place des mesures afin de mitiger les risques associés à l'automatisation de processus.

Dans ce contexte, l'Autorité propose de prévoir par règlement des exigences minimales en matière de conception, de fonctionnement et de contrôle de la plateforme. Le Projet de règlement établirait les exigences minimales de la plateforme et exigerait que le cabinet adopte une procédure décrivant la conception, le fonctionnement et les mesures de contrôle de sa plateforme.

La plateforme du cabinet devrait atteindre les objectifs décrits au Projet de règlement. Elle devrait notamment requérir du client une action à chaque fois qu'une confirmation ou un consentement est requis. Cela peut être le cas lorsque le client doit confirmer l'exactitude de champs préremplis ou consentir à ce que des renseignements sur lui soient obtenus auprès d'un tiers. La plateforme devrait également détecter lorsqu'une contradiction ou une irrégularité dans les renseignements fournis par le client peut mener à un résultat inapproprié.

Un élément essentiel du cadre proposé repose sur la traçabilité des transactions. Les renseignements que devrait consigner le cabinet au dossier client devraient permettre de retracer le processus complet suivi par le client et comprendre les interactions avec un représentant, le cas échéant. L'Autorité est d'avis que ces renseignements seront indispensables, notamment pour départager la responsabilité du représentant à l'égard d'une transaction donnée.

Des indications plus précises sur les attentes de l'Autorité et sur les bonnes pratiques en matière de gouvernance des outils technologiques pourraient être publiées ultérieurement.

II. Distribution sans représentant

1. Renseignements à fournir à l'Autorité

L'Autorité doit bien connaître son marché afin d'assumer pleinement son rôle de surveillance et de développement réglementaire. Elle propose donc d'exiger que l'assureur lui transmette, pour chaque produit offert par le mode de la distribution sans représentant, une divulgation initiale et une divulgation annuelle contenant les renseignements prescrits.

L'assureur devrait informer l'Autorité sans délai d'un changement aux renseignements fournis initialement, ce qui inclut les modifications à la liste de distributeurs. Il devra également informer l'Autorité du motif de la fin d'un engagement avec un distributeur.

2. Renseignements à fournir au client

Le régime de la distribution sans représentant repose sur la transmission d'une information adéquate, précise et complète au client.

L'Autorité propose une divulgation de renseignements répartie sur plus d'un document. Les éléments propres au contexte de la distribution sans représentant seraient mis en évidence dans une fiche de renseignements, dont le contenu serait prescrit par l'Autorité, alors que les renseignements sur le produit offert, permettant au client de prendre une décision éclairée quant à ce produit, seraient présentés au client dans un sommaire conçu par l'assureur.

L'assureur devrait s'assurer que le distributeur remette la fiche de renseignements et le sommaire, accompagnés d'un spécimen du contrat lorsque celui-ci y réfère. Le Projet de règlement prévoirait les modalités de remise de ces documents lorsque l'offre s'effectue à distance, par exemple au téléphone.

2.1 Fiche de renseignements

Le contenu de la fiche de renseignements proposé par l'Autorité cible des éléments ayant trait à des obligations prévues à la LDPSF, telle la divulgation de la rémunération reçue par le distributeur, ou qui répondent à des sources d'insatisfactions récurrentes de consommateurs. Une fiche de renseignements a été élaborée initialement dans le cadre de travaux réalisés avec les intervenants impliqués dans l'offre de produits d'assurance par des concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs. Des groupes témoins (focus groups) auprès de consommateurs ont été consultés afin de s'assurer que le langage utilisé et la façon de présenter les renseignements facilitent la lecture et la compréhension du consommateur. Les enjeux soulevés dans le cadre de ces travaux sont toutefois susceptibles d'être présents pour tous les types de produits offerts par l'entremise de distributeurs. La fiche de renseignements prévue au Projet de règlement est donc inspirée de ces travaux.

2.2 Sommaire

L'Autorité recommande que le sommaire réponde à des exigences en matière de présentation des renseignements et de contenu minimal. Les renseignements à fournir s'apparenteraient à ceux qui étaient exigés dans un guide de distribution. Cependant, le Projet de règlement permettrait une plus grande souplesse à l'assureur dans la façon de présenter l'information. L'assureur pourrait, lorsque nécessaire, référer aux sections pertinentes du contrat afin de ne pas alourdir inutilement le sommaire. L'Autorité recommande également d'exiger qu'un exemple de formule de calcul de la portion de la prime remboursable en cas de résiliation soit donné au sommaire lorsque la police prévoit une telle formule.

L'assureur devrait, tout comme le cabinet qui offre par Internet, rendre disponible en tout temps un spécimen de la police pour chaque produit offert par un distributeur. Il devrait également rendre disponible sur son site Internet le sommaire du produit.

3. Supervision du distributeur

Conformément à l'article 65 de la LA, « l'assureur est responsable des actes visant la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à celui-ci posés par les distributeurs ou les personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des preneurs ou des adhérents. »

À cet effet, l'Autorité propose d'exiger que l'assureur mette en place des mesures adéquates de supervision, de surveillance et de formation du distributeur.

4. Interdictions

L'encadrement proposé prévoirait des interdictions spécifiques aux assureurs qui offrent, par l'entremise de distributeurs, l'assurance de remplacement et l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur. Ces interdictions ciblent des pratiques de rémunération des distributeurs, mises en évidence notamment dans le cadre des travaux mentionnés précédemment et qui nuisent au traitement équitable du consommateur.

5. Distribution sans représentant par Internet

Un assureur qui offre un produit directement par Internet doit respecter les obligations du Projet de règlement relatives à ce mode de distribution. Aussi, l'Autorité rappelle que l'exception prévue à l'article 425 de la LDPSF n'est valable que lorsqu'un assureur distribue un produit d'assurance-voyage par ses employés.

Un assureur pourrait cependant permettre à un distributeur d'offrir ses produits d'assurance en ligne, c'est-à-dire sur le site Internet de ce distributeur. Il appartiendrait alors à l'assureur de veiller à la conformité du site utilisé par son distributeur, notamment en s'assurant que la fiche de renseignement et le sommaire sont remis au client aux moments prévus par règlement. Par ailleurs, les règles applicables aux cabinets qui offrent sans l'entremise d'une personne physique ne seraient pas applicables aux distributeurs qui offrent par Internet.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Mélissa Perreault

Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4825
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : melissa.perreault@lautorite.qc.ca

Isabelle Déry

Analyste en normalisation
Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4179
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : isabelle.dery@lautorite.qc.ca

Le 10 octobre 2018