

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») remercie les divers intervenants qui ont transmis des commentaires dans le cadre de la consultation qui a eu cours du 4 novembre 2021 au 18 février 2022 sur le projet de *Ligne directrice sur la gestion des incitatifs*. Après analyse, l'Autorité publie ses réponses aux commentaires reçus qui recourent les thèmes ci-après.

Éloignement de l'approche prudentielle basée sur des principes

Tout comme lors de la consultation publique sur le projet de mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, qui s'est déroulée du 21 octobre 2021 au 28 janvier 2022, l'Autorité a été sensibilisée au fait que le projet de *Ligne directrice sur la gestion des incitatifs* (la « Ligne directrice ») était plus prescriptif. Outre l'absence de référence au principe de proportionnalité, il a été mentionné que le libellé de plusieurs attentes, sous les sections intitulées « Attentes pour parvenir à ce résultat », donnait l'impression d'un éloignement de l'approche basée sur les principes, notamment en raison de l'utilisation de certains termes comme « assurer ». L'importance de stipuler expressément que les institutions financières sont libres d'adopter ou non les exemples de bonnes pratiques suggérées par l'Autorité afin d'éviter de s'éloigner d'un encadrement basé sur les principes, a été réitérée.

En réponse à ces commentaires, l'Autorité rappelle que des travaux ont été effectués au cours de 2020 et 2021 pour améliorer la convivialité d'accès, de consultation et d'utilisation des lignes directrices. En effet, l'Autorité a retiré de toutes les lignes directrices prudentielles, les sections qui étaient redondantes et a repositionné ces messages sur son site Web, à l'endroit où les lignes directrices peuvent être consultées. Ainsi, bien que la section « Préambule » mentionnant qu'il appartient à chaque institution de s'approprier les principes et de les mettre en œuvre, suivant le principe de proportionnalité, en regard de sa nature, de la taille et de la complexité de ses activités ainsi que de son profil de risque ait été retirée des lignes directrices, le principe de proportionnalité demeure fondamental pour l'Autorité. Dans cette perspective, il n'y a donc pas d'éloignement de l'approche basée sur les principes. Par ailleurs, une revue de la terminologie a été effectuée pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'ambiguïté à cet égard.

Harmonisation à l'échelle canadienne

Tout comme lors de la consultation publique sur le projet de mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* et le parallèle fait avec la *Directive sur la conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation des services d'assurance (OCRA), l'Autorité a été sensibilisée à l'importance de s'assurer que l'encadrement applicable aux institutions financières en matière de gestion des incitatifs soit harmonisé avec la *Directive sur la gestion des incitatifs* du CCRRA et des OCRA (Directive du CCRRA et des OCRA), afin d'éviter toute contradiction, incohérence ou redondance.

En réponse à ces commentaires, l'Autorité souligne que la Directive du CCRRA et des OCRA constitue un énoncé des attentes communes des régulateurs canadiens en assurance et qu'il appartient à chacune des juridictions de l'adapter en fonction de ses pouvoirs et de son contexte, en utilisant les instruments législatifs ou autres à sa disposition.

L'Autorité rappelle également qu'elle a contribué activement au développement de la Directive du CCRRA et des OCRA et, en ce sens, a été en mesure de s'assurer d'une harmonisation optimale tout en étant adaptée au contexte et aux caractéristiques du secteur financier québécois.

Ainsi, à la différence de la Directive du CCRRA et des OCRA qui s'adresse aux assureurs et aux intermédiaires, la Ligne directrice s'applique uniquement aux institutions financières (assureurs et institutions de dépôts). La Ligne directrice prend également en considération la récente mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* ainsi que les observations et recommandations issues des activités de surveillance de l'Autorité auprès des institutions financières.

Partage des responsabilités entre les institutions financières et les intermédiaires

Tout comme lors de la consultation publique sur le projet de mise à jour de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, l'Autorité a été sensibilisée au fait que la Ligne directrice ajoutait certaines responsabilités aux institutions financières qui allaient au-delà de celles prévues par les lois qui les encadrent. En outre, il a été mentionné que la Ligne directrice substituait les assureurs aux intermédiaires à plusieurs égards et imposait des attentes irréalistes aux assureurs. Il a également été mentionné qu'il est du ressort des cabinets d'effectuer la surveillance des ventes des représentants et qu'il était nécessaire de nuancer les attentes quant au rehaussement des obligations des institutions financières envers les intermédiaires en concordance avec la nature de leur partenariat, le principe de responsabilité partagée et celui de non-ingérence dans les affaires d'autrui.

En réponse à ces commentaires, l'Autorité rappelle que la notion de partage des responsabilités entre les institutions financières et les intermédiaires a été clarifiée dans les sections 3 et 4 de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*. La section 3 met l'accent sur l'obligation de l'institution financière de traiter équitablement sa clientèle à tous les stades du cycle de vie des produits, obligation qui subsiste bien qu'il puisse y avoir des intermédiaires qui interviennent dans l'offre des produits de l'institution financière et que ces intermédiaires aient des obligations qui leur soient propres. La section 4 met, quant à elle, l'accent sur l'importance pour l'institution financière d'établir des ententes avec des intermédiaires qui lui permettent de s'acquitter de son obligation de traiter équitablement sa clientèle.

Le contenu de la Ligne directrice a été revu pour tenir compte des attentes prévues aux sections 3 et 4 de la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*.

Les intermédiaires et l'obligation de traitement équitable des clients

L'Autorité a été sensibilisée au fait que les intermédiaires n'avaient pas d'obligation de traitement équitable des clients. À ce titre, il a été notamment mentionné qu'il n'était pas souhaitable que par l'entremise d'attentes émanant d'une ligne directrice applicable aux assureurs, il y ait création d'obligations pour les intermédiaires qui n'existent pas de façon spécifique dans la législation qui leur est

applicable. En conséquence, il a été suggéré que l'Autorité considère l'introduction d'une obligation de traitement équitable des clients dans l'encadrement applicable aux intermédiaires.

En réponse à ces commentaires, l'Autorité rappelle que bien qu'il soit rédigé de manière différente, l'encadrement applicable aux intermédiaires a pour même objectif d'assurer le traitement équitable des clients. En effet, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements ainsi que le *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* font partie du cadre régissant les activités et les pratiques des inscrits et des représentants, en vue d'assurer le traitement équitable des clients.

Pour un inscrit, le traitement équitable du client consiste à conduire ses activités avec honnêteté, loyauté, compétence, soin et diligence à toutes les étapes de sa relation avec ce client. Il repose notamment sur les principes suivants : les produits et services financiers sont offerts, commercialisés et distribués dans le respect des intérêts et des besoins des consommateurs, le consommateur dispose d'une information qui lui permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit ou d'un service financier, d'être convenablement informé et de prendre des décisions éclairées.

L'Autorité poursuit ses réflexions et travaux en vue d'optimiser l'encadrement des inscrits dans l'optique de rehausser le traitement équitable du client.

Définition d'incitatifs

L'Autorité a été sensibilisée au fait qu'il serait pertinent de revoir la définition d'incitatifs pour exclure de la portée de la ligne directrice les membres du personnel dont la rémunération n'est pas directement reliée à l'offre de produits et services. Un lien direct entre l'incitatif et l'offre d'un produit ou d'un service doit exister.

En réponse à ce commentaire, l'Autorité rappelle que les mécanismes incitatifs reflètent les valeurs et les objectifs que se fixe l'institution financière, et représentent des éléments clés dans l'établissement de sa culture d'entreprise. Ils permettent notamment de démontrer l'importance qu'accorde l'institution financière au traitement équitable des clients. Ainsi, limiter la portée de la Ligne directrice au seul personnel en interaction direct avec les clients pourrait nuire à l'atteinte de cet objectif. Par exemple, cela ne permettrait pas de tenir compte de l'influence que peuvent exercer certains membres du personnel et des pressions potentielles qui peuvent en découler dans l'offre de produits et services.

Gouvernance

L'Autorité a été sensibilisée au fait de concentrer les attentes à l'égard du conseil d'administration et de la haute direction des institutions financières dans la *Ligne directrice sur la gouvernance* pour éviter tout chevauchement, redondance ou incohérence.

Il a été mentionné que la Ligne directrice confond le rôle du conseil d'administration qui est celui d'approuver les politiques et les stratégies et celui de la haute direction qui est de voir à la gestion des politiques et procédures.

En réponse à ces commentaires, l'Autorité rappelle que la *Ligne directrice sur la gouvernance* introduit les attentes au conseil d'administration en indiquant que ce dernier est responsable de superviser la gestion effectuée par la haute direction. Le conseil d'administration devrait donc veiller à la mise en place des dispositifs nécessaires à l'atteinte d'une saine gouvernance et voir à leur efficacité, notamment en prenant connaissance des rapports pertinents provenant de la haute direction découlant de l'application de ces dispositifs. La cohérence des attentes de l'Autorité à la *Ligne directrice sur la gouvernance* avec les sections des différentes lignes directrices abordant la gouvernance est importante. L'objectif n'est pas de reprendre des attentes de haut niveau déjà formulées dans la *Ligne directrice sur la gouvernance* mais plutôt d'apporter des précisions selon l'objet des différentes lignes directrices.

Stratégies de distribution et coût du produit

L'Autorité a été sensibilisée au fait que les incitatifs offerts pour un même produit peuvent différer selon les stratégies de distribution et que cela entraîne des différences dans le coût du produit pour le client.

En réponse à ces commentaires et suivant les modifications apportées à la Directive du CCRRA et des OCRA, l'Autorité a également reformulé son attente pour indiquer que si les incitatifs offerts pour un même produit diffèrent selon les stratégies de distribution et entraînent des différences dans le coût du produit pour les clients, ces différences sont conséquentes avec le niveau de service attendu.

Exemples présentés dans les annexes

L'Autorité a été sensibilisée au fait que le libellé à l'Annexe A donnait l'impression qu'il s'agit de mauvaises pratiques à proscrire ou d'une liste de points à vérifier ou à contrôler systématiquement pour être conforme. Il a été mentionné que plusieurs indicateurs ne sont pas adaptés à tous les produits et services et ne sont pas nécessairement des indicateurs fiables. Quant au contenu de l'Annexe B, il a été mentionné que les exemples de caractéristiques des mécanismes incitatifs n'augmentent pas nécessairement les risques de pratiques pouvant nuire au traitement équitable des clients.

En réponse à ces commentaires, l'attente introduisant l'Annexe A ainsi que le contenu de cette annexe ont été revus pour clarifier le fait qu'il ne s'agit que d'exemples de renseignements et d'indicateurs permettant d'identifier des éléments qui augmentent le risque de pratiques pouvant nuire au traitement équitable des clients découlant des mécanismes incitatifs. L'identification de ces éléments permet notamment d'établir des contrôles basés sur les risques. L'Annexe B a également été revue pour spécifier notamment que ce sont des exemples non exhaustifs de caractéristiques des mécanismes incitatifs qui peuvent augmenter le risque de pratiques pouvant nuire au traitement équitable des clients et qu'ils ne s'appliquent pas nécessairement à tous les types de produits et services offerts.