

# 5.7

## Autres décisions

---

---

**5.7 AUTRES DÉCISIONS****2024-PDG-0018****L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**LA CORPORATION D'ASSURANCE FIRST CANADIAN**, ayant son siège au Québec au 1300-1, Place Ville-Marie, Montréal (Québec) H3B 0E6

---

**DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2, et Article 465 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1)

(Révisée par la décision n° 2024-PDG-0022)

---

**CONTEXTE**

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2, (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement des faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

L'article 465 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1, (la « **LA** ») permet quant à lui à l'Autorité d'ordonner à un assureur autorisé de cesser une conduite ou de prendre les mesures qu'elle indique lorsqu'elle estime que cet assureur fait défaut d'exécuter entièrement, correctement et sans retard les obligations auxquelles il est tenu en vertu de la LA.

Conformément au 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 465 de la LA et en application de l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, l'Autorité a informé La Corporation d'assurance First Canadian (« **First Canadian** ») des faits qu'elle a constatés, des manquements qui lui sont reprochés, de même que de son intention de rendre la présente ordonnance et lui a donné l'opportunité de transmettre ses observations.

En réponse à l'ordonnance annoncée, First Canadian a fait part de ses observations à l'Autorité, lesquelles observations sont sommairement énoncées et commentées ci-après.

La présente décision porte uniquement sur les faits énoncés et les manquements reprochés dans l'avis préalable daté du 10 février 2023 et portant le numéro 2023-SECG-0007 (l'« **Avis préalable** »).

## **INTRODUCTION**

### **I. First Canadian**

1. First Canadian est une compagnie d'assurance au sens de la LA détenant une autorisation d'exercice de l'activité d'assureur octroyée par l'Autorité dans les catégories de l'assurance sur la vie et de l'assurance contre la maladie ou les accidents;
2. First Canadian distribue certains de ses produits d'assurance via le régime de la distribution sans représentant (la « **DSR** »), notamment par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs (les « **Concessionnaires** »);
3. First Canadian fait partie du Groupe financier First Canadian, lequel inclut notamment La Corporation d'Assurance Millenium (« **Millenium** »), qui offre par l'entremise des Concessionnaires l'assurance complémentaire pour dommages éprouvés par le véhicule assuré (« **F.P.Q. n° 5** »);

### **II. H. Grégoire**

4. H. Grégoire est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont le siège est situé au 625, rue Dubois à Saint-Eustache;
5. Le premier secteur d'activités économiques déclarées de H. Grégoire est « Concessionnaires d'automobiles d'occasion – ACHAT ET VENTE DES VÉHICULES USAGÉS (sic) », la deuxième activité déclarée étant « Autres services – Locations d'automobiles »;
6. H. Grégoire détient un permis de commerçant de véhicules routiers émis par l'Office de la protection du consommateur (l'« **OPC** »), portant le numéro 2103999-1;
7. Dans le cadre de ses activités, H. Grégoire propose notamment à ses clients des produits d'assurance, dont une assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur (« **VSPED** ») afférente au financement du véhicule acquis;

8. Entre les mois de novembre 2019 et février 2021, H. Grégoire distribuait l'assurance VSPED souscrite par First Canadian nommée « *Assurance créance vie, contre les maladies graves et invalidité, formulaire F6202QF* » (le « **produit F6202QF** »);
9. À titre de distributeur d'un produit d'assurance VSPED visé à l'article 426 de la LDPSF, H. Grégoire était donc, à tout moment pertinent, assujetti au titre VIII de la LDPSF et au *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1, (le « **RMAD** ») relatifs à la distribution sans représentant;
10. Soulignons qu'au moment des faits ayant mené au présent dossier, H. Grégoire était un important distributeur du produit F6202QF au Québec, générant un volume de primes substantiel pour First Canadian;
11. En effet, bien qu'au 31 décembre 2020 ce produit était distribué par l'entremise d'une quarantaine de distributeurs au Québec, environ 60 % de l'ensemble des primes perçues en lien avec ce produit cette année-là provient de protections vendues par l'entremise de H. Grégoire;

#### **FAITS ET MANQUEMENTS REPROCHÉS DANS LE CADRE DE L'AVIS PRÉALABLE**

12. L'ensemble des faits constatés par l'Autorité a été fourni à First Canadian dans le cadre de la transmission de l'Avis préalable;
13. De manière succincte, l'Autorité a constaté que H. Grégoire a commis divers manquements dans le cadre de la distribution du produit F6202QF, notamment :
  - a) Avoir omis de décrire le produit au client, de lui préciser la nature de la garantie et de lui indiquer clairement les exclusions pour lui permettre de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 431 de la LDPSF;
  - b) Avoir omis de dévoiler au client la rémunération obtenue pour la vente du produit, laquelle excédait 30 %, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 431, al. 3 de la LDPSF;
  - c) Avoir omis d'informer le client sur la façon de présenter, le cas échéant, une réclamation et le délai pour présenter cette réclamation, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 434 de la LDPSF;
  - d) Avoir assujetti la conclusion du contrat de financement à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il a indiqué, et ce, contrairement aux articles 439 et 443 de la LDPSF;

- e) Avoir omis de remettre au client une copie du sommaire du produit d'assurance offert, et ce, contrairement à l'article 22 du RMAD;
  - f) Avoir omis de remettre au consommateur les avis prévus par la loi, à savoir l'avis de résiliation de contrat et l'avis de libre choix, et ce, contrairement aux articles 440 et 443 de la LDPSF;
14. Dans le cadre de l'Avis préalable, l'Autorité reprochait à First Canadian d'avoir fait défaut de suivre de saines pratiques commerciales, et ce, en raison des manquements commis par H. Grégoire dans le cadre de la distribution du produit F6202QF;
  15. Plus précisément, l'Autorité alléguait qu'une supervision adéquate de ce distributeur aurait dû permettre de prévenir les manquements commis par H. Grégoire et ses employés;
  16. L'Autorité reprochait également à First Canadian d'avoir manqué à son obligation de suivre et de faire respecter des pratiques de gestion saine et prudente assurant notamment une saine gouvernance et le respect des lois régissant ses activités en :
    - Ne minimisant pas les risques d'atteinte à la législation et à la réglementation applicables par les personnes physiques chargées par ses distributeurs d'offrir ses produits, notamment en n'effectuant pas une supervision rigoureuse de leurs activités;
    - Ne mettant pas en place un cadre formel de mesures correctives des cas de non-conformité détectés chez ses distributeurs;

#### **DÉMARCHES PRÉALABLES À LA TRANSMISSION DE L'AVIS PRÉALABLE**

17. Dans une correspondance transmise en date du 18 mars 2022, laquelle faisait suite au partage de signalements semestriel effectué par l'Autorité, First Canadian faisait part des mesures déjà mises en place pour veiller au respect de ses obligations de formation et de supervision de ses distributeurs;
18. Dans cette même correspondance, First Canadian faisait également part à l'Autorité de son nouveau programme de contrôle qualité, lequel devait être implanté incessamment;
19. L'Autorité a pris acte des mesures déjà mises en place par First Canadian, de même que de son nouveau programme de contrôle qualité, mais a considéré que ces mesures étaient insuffisantes ou inadéquates, ou encore qu'elles n'avaient pas été mises en application au moment des faits reprochés;

20. De même, l'Autorité a considéré que le nouveau programme de contrôle qualité de First Canadian n'apparaissait pas suffisant pour assurer la conformité des activités de distribution de First Canadian auprès de H. Grégoire;
21. Dans ces circonstances, l'Avis préalable a été transmis à First Canadian;

### **OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR FIRST CANADIAN**

22. Dans son Avis préalable auquel étaient jointes les pièces pertinentes, l'Autorité donnait l'opportunité à First Canadian de lui transmettre ses observations par écrit, et ce, dans un délai de trente (30) jours, soit jusqu'au 17 mars 2023;
23. Suivant la réception de l'Avis préalable, First Canadian a requis et obtenu deux délais additionnels afin de fournir ses observations;
24. Par la lettre du 24 avril 2023, First Canadian a transmis ses observations, lesquelles étaient accompagnées de pièces justificatives, et a sollicité une rencontre avec les représentants de l'Autorité afin de discuter plus amplement de la situation décrite dans l'Avis préalable;
25. En date du 19 juin 2023, une rencontre en mode virtuel s'est tenue entre les représentants de First Canadian et les représentants de l'Autorité;
26. À la suite de cette rencontre, un nouveau délai jusqu'au 3 juillet 2023 a été accordé à First Canadian pour compléter ses observations, le cas échéant;
27. Par courriel transmis en date du 4 juillet 2023, First Canadian a transmis des observations additionnelles afin de compléter son dossier;
28. Sans limiter la généralité des observations formulées par First Canadian, celles-ci peuvent se résumer comme suit :

#### **A. Valeurs d'entreprise et culture de conformité chez First Canadian**

De manière générale, First Canadian soumet avoir bâti une culture d'entreprise axée sur des valeurs telles que l'intégrité, l'équité et la transparence. Le traitement équitable des consommateurs de même que la conformité sont également des valeurs qui se trouvent au cœur de sa culture d'entreprise.

Dans cette optique, First Canadian ajoute avoir déployé des efforts et des ressources considérables afin d'assurer la saine gouvernance et la surveillance de son réseau de distribution de concessionnaires au Québec.

#### **B. Manquements allégués**

Dans un deuxième temps, First Canadian soulève que l'Autorité n'a pas identifié avec précision les éléments factuels ou la preuve démontrant des lacunes dans la surveillance et la formation de son distributeur H. Grégoire. Selon First Canadian, l'Autorité infère des lacunes dans le cadre de ses obligations de surveillance en raison des manquements identifiés à l'encontre de H. Grégoire.

First Canadian prétend plutôt qu'en tout temps pertinent, elle s'est conformée à ses obligations légales et qu'elle a effectué la supervision et la formation appropriées auprès de H. Grégoire. Au surplus, First Canadian allègue que ses processus rencontrent les principes établis par les lignes directrices émises par l'Autorité en matière de saines pratiques commerciales.

À cet effet, elle soutient avoir développé et mis en place des mécanismes de contrôles permettant de prévenir, d'identifier et de traiter les non-conformités de son réseau de distribution qui pourraient porter atteinte au traitement équitable du consommateur.

### **C. Supervision et formation du réseau de distribution**

En effet, First Canadian explique que son programme de gouvernance et de surveillance comprend l'identification et l'évaluation des risques pouvant affecter le traitement équitable du consommateur, de même que l'implantation de mesures et de contrôles de mitigation de ces risques. Afin d'appuyer ces propos, First Canadian détaille les trois volets de son programme de gouvernance et de surveillance : la signature d'un contrat avec First Canadian, la formation et la surveillance des distributeurs et le programme d'évaluation de la conformité.

D'abord, chaque distributeur qui souhaite distribuer les produits de First Canadian doit signer un contrat, lequel régit sa relation d'affaires avec First Canadian et établit les exigences à respecter en matière de conformité. Ce contrat indique clairement les obligations auxquelles sont assujettis chaque distributeur et ses employés dans le cadre de la distribution des produits de First Canadian, dont le produit F6202QF.

Ensuite, tous les directeurs commerciaux doivent suivre la formation de First Canadian et réussir les examens relativement à la conformité, aux pratiques commerciales, au traitement équitable du consommateur ainsi qu'aux produits d'assurance, et ce, avant d'être autorisé à distribuer les produits de First Canadian. De plus, des formations en magasin sont dispensées par First Canadian lors du lancement d'un nouveau produit, lors de l'embauche d'un nouvel employé ou lors des visites de routines. Le matériel de formation remis à chaque distributeur comprend notamment des passages relativement à l'obligation d'expliquer le produit au client et à la liberté pour le client d'accepter ou de refuser un produit d'assurance et l'interdiction d'effectuer des pressions indues.

Finalement, First Canadian a mis en place un programme d'évaluation de la conformité spécifique à la province du Québec, dont l'objectif est de vérifier les procédures et les pratiques des distributeurs en lien avec la conformité et les pratiques commerciales. Ce programme prévoit la visite périodique de chaque distributeur par First Canadian. Au cours de chaque visite, quelques transactions effectuées par les directeurs financiers font l'objet d'une vérification par First Canadian. De plus, les directeurs commerciaux doivent effectuer et réussir des examens écrits relativement à la conformité, aux pratiques commerciales, au traitement équitable du consommateur ainsi qu'aux produits d'assurance de First Canadian, dont le produit F6202QF. L'examen sur les pratiques commerciales et la conformité doit être réussi annuellement.

#### **D. Relation entre First Canadian et H. Grégoire et supervision de H. Grégoire**

First Canadian soumet que sa relation d'affaires avec H. Grégoire a débuté quelques mois seulement avant le début de la pandémie de Covid-19, compliquant substantiellement l'établissement de leur relation d'affaires.

First Canadian prétend tout de même avoir suivi l'ensemble de ses pratiques et respecté ses exigences pour assurer la formation et la surveillance appropriée de ce distributeur. First Canadian affirme d'ailleurs que tous les directeurs commerciaux de H. Grégoire ont suivi le programme de formation et ont réussi les examens avant d'être autorisés à distribuer les produits de First Canadian, y incluant le produit F6202QF.

De plus, First Canadian indique avoir procédé à des visites de conformité auprès des succursales de H. Grégoire en août 2022 et mars 2023, lesquelles incluaient la vérification aléatoire de dossiers clients.

Selon First Canadian, H. Grégoire présenterait également une vidéo éducative à tous les clients afin de rencontrer ses obligations de divulgation et d'information. La vidéo doit être visionnée dans son entièreté par les clients, lesquels reconnaissent ensuite électroniquement l'avoir visionnée. Les données relatives à l'emplacement, à la date et à l'heure à laquelle le client a consulté cette vidéo seraient ensuite conservées;

Finalement, First Canadian souligne que les taux de résiliation pour le produit F6202QF vendu par deux de ses succursales sont comparables ou inférieurs à la moyenne québécoise. Les problématiques soulevées dans le cadre de l'Avis préalable ne reflètent pas des déficiences systématiques dans le cadre de la supervision effectuée par First Canadian auprès de ses distributeurs.

#### **E. Complément d'observation**

Suivant la rencontre du 19 juin 2023, First Canadian a fourni, le 4 juillet 2023, des observations additionnelles, lesquelles témoignent de sa volonté à renforcer ses



mesures de contrôle internes et son programme de conformité. Ce nouveau programme de conformité comporte les éléments suivants :

- La création d'un registre d'évaluation du risque propre à chaque distributeur afin d'ajuster le niveau de formation, d'audit et de mesures correctives requises pour chaque situation;
- Le développement d'un sondage de satisfaction à être transmis à tous les clients de First Canadian dans les 10 jours de l'achat d'un produit d'assurance;
- L'amélioration de la lettre de confirmation de couverture; et
- L'implantation d'un nouveau processus de traitement des plaintes.

### **ANALYSE DE L'AUTORITÉ**

29. Les assureurs doivent instaurer des mécanismes et des contrôles pour s'assurer de prévenir, d'identifier et de traiter efficacement toutes les dérogations à la conformité de leurs activités et de toute situation susceptible de nuire au traitement équitable des consommateurs;
30. La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* précise à cet effet que ces mécanismes et contrôles constituent un moyen privilégié pour permettre aux institutions financières, y compris les assureurs, de mettre en œuvre le traitement équitable des consommateurs dans tous leurs secteurs d'activités et d'en faire un élément central de leur gouvernance et de leur culture d'entreprise;
31. Cette ligne directrice précise également que les institutions financières doivent s'assurer de contrôler la conformité du processus d'offre de leurs produits et services, et ce, peu importe que leur réseau de distribution soit ou non indépendant, d'elles;
32. Au surplus, l'article 45 de la LA prévoit que : « *[l]es obligations qui incombent à un assureur autorisé [...] sont inchangées du seul fait qu'il confie à un tiers l'exercice de toute partie d'une activité [...]* » visée par la LA;
33. L'article 33 du RMAD prévoit spécifiquement que pour s'acquitter de ces obligations, les assureurs doivent notamment adopter et mettre en œuvre des procédures permettant la supervision et la formation de leurs distributeurs et des personnes physiques à qui ils confient la tâche de traiter avec des clients, alors que l'article 34 prévoit les sujets devant minimalement être couverts par la formation dispensée;
34. La LA prévoit nommément, à son article 65, que : « *[l]'assureur autorisé 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* »;

35. En vertu des articles 51 et 75 de la LA, un assureur autorisé doit être en mesure de démontrer à l'Autorité qu'il suit à la fois de saines pratiques commerciales ainsi que des pratiques de gestion saine et prudente;
36. Selon l'article 94 de la LA, le conseil d'administration doit s'assurer que l'assureur autorisé suit de saines pratiques commerciales et des pratiques de gestion saine et prudente;
37. À cet effet, le conseil d'administration doit confier à certains administrateurs qu'il désigne, ou à un comité de ceux-ci, les responsabilités de veiller au respect de ces pratiques et à la détection des situations qui leur sont contraires;
38. L'Autorité a étudié attentivement l'ensemble des observations soumises et des documents afférents, bien qu'elles ne soient pas détaillées au long dans le cadre de la présente décision, et après analyse, formule les commentaires ci-après;

#### **I. Les manquements reprochés à First Canadian**

39. Dans un premier temps, l'Autorité reconnaît que l'Avis préalable transmis à First Canadian fait état de plusieurs éléments factuels attribuables au distributeur H. Grégoire;
40. Ceci étant, et tel que détaillé ci-dessus, l'assureur demeure l'ultime responsable de la conformité de sa chaîne de distribution, y compris de ses distributeurs;
41. Vu les manquements reprochés à H. Grégoire, lesquels sont détaillés dans l'Avis préalable et dont certains ont fait l'objet d'admissions de la part de H. Grégoire, les mécanismes de surveillance et de contrôle de First Canadian, s'ils avaient été adéquats et/ou suffisants, auraient dû être en mesure de les prévenir, ou à tout le moins, les détecter;
42. Au surplus, dans le cadre de l'Avis préalable, l'Autorité a fait part à First Canadian des mesures minimales qui devraient être mises en place afin d'assurer la conformité de ses distributeurs, y incluant les mesures de prévention et de détection, ainsi que les mesures de correction et de dissuasion;

#### **II. La supervision des distributeurs**

43. Bien que l'Autorité constate les difficultés inhérentes à la régulation de ce marché, elle s'attend néanmoins à ce que les assureurs choisissant de distribuer certains de leurs produits par l'entremise de distributeurs soient d'autant plus proactifs afin de limiter les risques de manquements, notamment par la mise sur pied d'un encadrement robuste de leurs distributeurs;
44. Cet encadrement doit être mis en place dès le début de la relation d'affaires entre un assureur et son distributeur et être effectif avant de débiter la distribution, peu importe les circonstances;

45. L'Autorité constate qu'au moment de débiter sa relation d'affaires avec H. Grégoire, et à l'exception du programme de formations et d'examens, First Canadian disposait de peu de moyens permettant de détecter et de prévenir les manquements qui pourraient être commis par ses distributeurs;
46. L'Autorité souligne par ailleurs que les observations présentées par First Canadian en lien avec les formations dispensées aux employés de H. Grégoire sont peu détaillées;
47. En effet, outre l'affirmation générale à l'effet que tous les directeurs commerciaux ont suivi les formations requises, l'Autorité n'est pas en mesure de déterminer les formations suivies par les directeurs commerciaux, ni même la date à laquelle elles ont été suivies;
48. De plus, l'Autorité est d'avis que le fait de prévoir contractuellement avec ses distributeurs le respect des obligations législatives en matière de distribution de produits d'assurance n'est pas suffisant afin de rencontrer les obligations de supervision et d'encadrement qui reposent sur les épaules de l'assureur;
49. L'Autorité réitère d'ailleurs que l'article 65 de la LA prévoit spécifiquement la responsabilité de l'assureur à l'égard des actes visant la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à celui-ci posés par ses distributeurs ou les personnes physiques à qui ces derniers ont confié cette tâche;
50. Quant à la supervision de First Canadian à l'endroit de H. Grégoire, l'Autorité constate que les observations de First Canadian ne font état d'aucune visite ou évaluation de la conformité avant le mois d'août 2022, soit postérieurement à la signification d'un constat d'infraction à l'encontre de H. Grégoire, et près de 2 ans et demi après le début de leur relation d'affaires;
51. Autrement dit, First Canadian n'a pas été proactif dans la surveillance de son distributeur avant le mois d'août 2022, les seuls mécanismes de contrôle de la conformité s'articulant autour de la signature d'un contrat avec les diverses succursales de H. Grégoire et de la réussite des formations dispensées par First Canadian;
52. Par ailleurs, l'Autorité constate que First Canadian n'a toujours pas mis sur pied de cadre formel prévoyant les sanctions auxquelles les distributeurs s'exposent en cas de manquement ou de non-respect de leurs obligations;
53. Or, l'Autorité s'attend à ce que tous les assureurs mettent en place un cadre formel d'intervention auprès de leurs distributeurs, dans lequel la sévérité des sanctions est cohérente avec la gravité des non-conformités;
54. Finalement, bien que dans le cadre des observations présentées, First Canadian fait état d'une vidéo éducative laquelle serait présentée à chaque client souhaitant

obtenir du financement, le contenu de cette vidéo n'a pas été explicitement détaillé et les observations fournies ne permettent pas de conclure si celle-ci a effectivement été présentée à tous les clients ni à quelle étape du processus de vente;

55. First Canadian n'a pas fourni une copie de cette vidéo à l'Autorité dans le cadre de ses observations, toutefois, l'Autorité souligne que la responsabilité de s'assurer que son contenu est conforme à la loi et répond à toutes ses attentes en matière de traitement équitable du consommateur repose sur les épaules de First Canadian;

### III. Commentaires généraux

56. L'Autorité prend acte des améliorations apportées aux processus de supervision et d'encadrement des distributeurs et de la volonté de First Canadian à mettre en place des mesures correctives, et ce, avant même la réception de l'Avis préalable;
57. L'Autorité prend également acte du nouveau programme de conformité qui est en voie d'être implanté par First Canadian, tel que décrit dans sa correspondance du 4 juillet 2023;
58. L'Autorité souligne toutefois que ces mesures de supervision et de sanctions ne sont toujours pas suffisantes pour permettre à First Canadian de prévenir et de détecter les manquements commis par ses distributeurs et, ainsi, prendre des mesures correctives appropriées;
59. Ainsi, bien qu'ayant constaté la volonté de First Canadian de se conformer à ses obligations à titre d'assureur et de répondre aux attentes de l'Autorité suivant l'envoi de l'Avis préalable, l'Autorité estime nécessaire de rendre la présente ordonnance afin de cristalliser les engagements et démarches entreprises à ce jour, mais également afin de les bonifier et d'en assurer l'exécution;
60. En effet, la protection du public milite en faveur d'une intervention de la part de l'Autorité.

### LÉGISLATION APPLICABLE

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1, 419, 424, 426, 431, 434, 436, 439, 440 et 443 de la LDPSF, lesquels se lisent comme suit :

**408.** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

Seule une personne physique peut distribuer un produit d'assurance au nom d'un distributeur.

**408.1.** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance-automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

(...)

**419.** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément à l'article 226, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

(...)

**424.** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien:

1° l'assurance-voyage;

2° l'assurance-location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois;

3° l'assurance sur les cartes de crédit et de débit;

4° l'assurance de frais funéraires;

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 71 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1).

(...)

**426.** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien auxquels adhère un client:

1° l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur;

2° l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi des épargnants.

(...)

**431.** La personne qui distribue le produit, qu'il s'agisse du distributeur ou de la personne physique à qui ce dernier a confié cette tâche, doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.

(...)

**434.** La personne qui distribue un produit doit informer le client sur la façon de présenter, le cas échéant, une réclamation et le délai pour présenter cette réclamation. Elle doit également l'informer du délai accordé à l'assureur pour payer les sommes assurées et des démarches qu'il devra entreprendre, dans des délais qu'elle précise, si éventuellement l'assureur fait défaut d'accueillir la réclamation.

(...)

**436.** Le distributeur dont un client n'a pas reçu les renseignements exigés par l'article 431 ou prévus par règlement pris pour l'application de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) est responsable de tout préjudice en résultant pour ce client.

L'assureur est également responsable lorsque le manquement du distributeur résulte du défaut de l'assureur de respecter une disposition du présent titre ou d'un règlement visé au premier alinéa.

(...)

**439.** 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.

**440.** Un distributeur qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, lui indiquant qu'il peut, dans les 10 jours de la signature de ce contrat d'assurance, le résoudre.

(...)

**443.** Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique.

Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il est conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits.

Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.

**CONSIDÉRANT** les articles 45, 50, 51, 65, 74, 75, 94, 463, 464, 465, 466, 494, 495 et 500 de la LA qui se lisent comme suit :

**45.** Les obligations qui incombent à un assureur autorisé en vertu des dispositions de la présente loi sont inchangées du seul fait qu'il confie à un tiers l'exercice de toute partie d'une activité visée par ces dispositions.

(...)

**50.** Un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales.

Dans l'exercice des activités d'institution financière de l'assureur, ces pratiques comprennent le traitement équitable de sa clientèle, notamment par :

1° la communication d'une information adéquate;

2° l'adoption d'une politique portant sur le traitement des plaintes dont les auteurs font partie de cette clientèle ainsi que sur le règlement des différends avec ces derniers;

3° la tenue d'un registre des plaintes.

**51.** Un assureur autorisé doit être en mesure de démontrer à l'Autorité qu'il suit de saines pratiques commerciales.

(...)

**65.** L'assureur autorisé 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.

(...)

**74.** Un assureur autorisé doit suivre des pratiques de gestion saine et prudente assurant notamment une saine gouvernance et le respect des lois régissant ses activités.

À l'égard de la gestion financière de l'assureur, ces pratiques doivent notamment prévoir le maintien :

1° d'actifs permettant l'exécution de ses engagements, au fur et à mesure de leur exigibilité;

2° de capitaux permettant d'assurer sa pérennité.

**75.** Un assureur autorisé doit être en mesure de démontrer à l'Autorité qu'il suit des pratiques de gestion saine et prudente.

(...)

**94.** Le conseil d'administration doit s'assurer que l'assureur autorisé suit des saines pratiques commerciales et des pratiques de gestion saine et prudente.

À cette fin, il doit confier à certains administrateurs qu'il désigne ou à un comité de ceux-ci les responsabilités de veiller au respect de ces pratiques et à la détection des situations qui leur sont contraires.

Dans les trois mois suivant la date de clôture de l'exercice de l'assureur, les administrateurs ou, selon le cas, le comité font rapport au conseil d'administration de l'exécution des responsabilités qui leur ont été ainsi confiées et, le cas échéant, des autres activités qu'ils exercent pour l'assureur.

(...)

**463.** L'Autorité peut établir des lignes directrices destinées à tous les assureurs autorisés, à une catégorie seulement d'entre eux ou à une fédération dont de tels assureurs sont membres.

Les lignes directrices présentent un caractère général et impersonnel; l'Autorité les publie à son Bulletin après en avoir transmis une copie au ministre.

**464.** Une ligne directrice informe ses destinataires de mesures qui, de l'avis de l'Autorité, peuvent être établies pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu des titres II et IV.

Une instruction quant à elle informe son destinataire des obligations qui, de l'avis de l'Autorité, lui incombent en vertu de ces titres.

**465.** L'Autorité peut ordonner à un assureur autorisé, ou à la fédération dont il est membre, de cesser une conduite ou de prendre les mesures qu'elle indique lorsqu'elle estime que cet assureur ou cette fédération fait défaut d'exécuter entièrement, correctement et sans retard les obligations auxquelles il est tenu en vertu de la présente loi.

L'Autorité peut, pour les mêmes motifs, rendre une ordonnance à l'encontre de la personne morale qui, pour le compte d'un assureur autorisé, en exerce les activités ou en exécute les obligations.

Avant de rendre une ordonnance, l'Autorité, en application de l'article 5 de la Loi sur la justice administrative (chapitre J-3), notifie par écrit au contrevenant un préavis d'au moins 15 jours mentionnant les motifs qui paraissent justifier l'ordonnance, la date projetée pour sa prise d'effet et la possibilité pour le contrevenant de présenter ses observations.

**466.** L'ordonnance de l'Autorité doit énoncer les motifs qui la justifient. Elle est signifiée à chacun des groupements ou des personnes visés par cette ordonnance.

Elle prend effet à la date de sa signification ou à toute autre date ultérieure qui y est indiquée.

(...)

**494.** Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 2 000 \$ dans le cas d'une personne physique ou de 10 000 \$ dans les autres cas peut être imposée à quiconque ne se conforme pas à une ordonnance ou à une autre décision de l'Autorité.

**495.** Un manquement susceptible de donner lieu à l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire constitue un manquement distinct pour chaque jour durant lequel il se poursuit.

(...)

**500.** Une sanction administrative pécuniaire est imposée au responsable d'un manquement par la notification d'un avis de réclamation.

L'avis comporte les mentions suivantes:

- 1° le montant réclamé;
- 2° les motifs de son exigibilité;
- 3° le délai à compter duquel il porte intérêt;



4° le droit, prévu à l'article 501, d'obtenir le réexamen de la décision d'imposer la sanction et le délai imparti pour l'exercer;

5° le droit de contester la décision en réexamen devant le Tribunal administratif des marchés financiers et le délai pour exercer un tel recours.

L'avis de réclamation doit aussi contenir des informations relatives aux modalités de recouvrement du montant réclamé. Le responsable du manquement doit également être informé que le défaut de payer le montant dû pourrait donner lieu à une modification, une suspension, une révocation de toute autorisation octroyée en vertu de la présente loi ou au refus d'octroyer une telle autorisation et, le cas échéant, que les faits à l'origine de la réclamation peuvent aussi donner lieu à une poursuite pénale.

Sauf disposition contraire, le montant dû porte intérêt, au taux prévu par le premier alinéa de l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale ([chapitre A-6.002](#)), à compter du 31<sup>e</sup> jour suivant la notification de l'avis.

**CONSIDÉRANT** les articles 22, 33 et 34 du RMAD qui se lisent comme suit depuis le 13 juin 2019 :

**22.** Avant d'offrir un produit par l'entremise d'un distributeur, l'assureur prépare le sommaire du produit conformément aux articles 28 et 29. Il confie au distributeur le mandat de le remettre au client au moment de lui offrir le produit avec une fiche de renseignements conforme au modèle de l'Annexe 2.

(...)

**33.** L'assureur doit contrôler et superviser l'offre de produits d'assurance par ses distributeurs.

Il doit, à cette fin, adopter et mettre en œuvre des procédures permettant la supervision et la formation de ses distributeurs et des personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des clients, afin de s'assurer du respect des exigences prévues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et par le présent règlement.

**34.** La formation dispensée par l'assureur doit couvrir les sujets suivants:

1° le produit d'assurance, notamment la garantie offerte, les critères d'admissibilité et les exclusions et limitations applicables;

2° les obligations légales du distributeur;

3° la politique de traitement des plaintes de l'assureur;

4° les pratiques favorisant le traitement équitable du client;

5° la présentation d'une réclamation.

**CONSIDÉRANT** la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* de juin 2013, laquelle communiquait, jusqu'en novembre 2022, les attentes de l'Autorité quant aux résultats attendus en matière de traitement équitable des consommateurs, et ce, notamment en ces termes :

### Les pratiques commerciales

(...)

Les résultats auxquels l'Autorité s'attend en matière de pratiques commerciales s'expriment comme suit :

- le traitement équitable des consommateurs est un élément central de la gouvernance et de la culture d'entreprise de l'institution financière;
- la conception et la commercialisation des nouveaux produits prennent en considération les besoins des différents groupes de consommateurs ciblés;
- les consommateurs disposent d'une information qui leur permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit, d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant au produit;

(...)

### La responsabilisation des intervenants

En matière d'offre de produits et services, l'institution prend, dès le premier contact avec le consommateur, un engagement auprès de celui-ci et le conserve jusqu'à l'extinction de toutes ses obligations, peu importe que son réseau d'offre soit ou non indépendant de lui. Dans cette optique, l'institution devrait adopter une conduite qui assure le traitement équitable du consommateur à toutes les étapes de leur relation contractuelle.

Partant, l'institution devrait s'assurer de contrôler la conformité du processus d'offre de produits et services (choix des intermédiaires, ententes contractuelles, suivi de la prestation de service, etc.).

(...)

### Gouvernance et culture d'entreprise

(...)

Parmi les meilleures pratiques identifiées par l'Autorité, les institutions peuvent se référer aux suivantes :

(...)

- un programme de rémunération cohérent avec les objectifs de l'institution et les résultats attendus en matière de traitement équitable des consommateurs;

(...)

### Conception et commercialisation des produits

(...)

Avec le développement de produits complexes, parfois risqués, ou qui peuvent être difficiles à comprendre, un manquement dans les processus de conception et de commercialisation peut accroître la probabilité de choix inappropriés de la part des consommateurs.

(...)

Parmi les meilleures pratiques identifiées par l'Autorité, les institutions peuvent se référer aux suivantes :

(...)

- faire l'évaluation des méthodes de distribution utilisées, notamment au chapitre du traitement équitable des consommateurs.

**CONSIDÉRANT** la nouvelle *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* publiée en novembre 2022 qui précise encore davantage les attentes de l'Autorité quant aux résultats attendus en matière de traitement équitable des consommateurs, et ce, notamment en ces termes :

### 3. La responsabilité de l'institution financière

(...)

L'obligation qui incombe à l'institution financière de traiter équitablement les clients subsiste bien qu'il puisse y avoir des intermédiaires qui interviennent dans l'offre des produits de l'institution financière et que ces derniers aient des obligations qui leur soient propres.

Ainsi, l'institution financière obtient l'assurance raisonnable que les actes posés par les intermédiaires et les autres personnes agissant pour son compte et intervenant dans l'offre de ses produits lui permettent de s'acquitter de son obligation de traiter équitablement les clients.

Par ailleurs, lorsque l'institution financière impartit certaines activités, elle en demeure entièrement responsable.

### 4. Les relations de l'institution financière avec les intermédiaires

(...)

Dans le cadre des relations de l'institution financière avec les intermédiaires, l'Autorité s'attend à ce que :

- les critères de sélection des intermédiaires permettent d'identifier ceux qui sont autorisés à agir et qui disposent des compétences et des ressources appropriées, et à ce qu'un suivi soit effectué pour s'assurer du maintien de ces critères;
- les ententes conclues définissent clairement les attentes de l'institution financière à l'égard des intermédiaires relativement au traitement équitable des clients;
- les redditions de compte, les indicateurs et les contrôles mis en place soient modulés en fonction des risques et des particularités propres à chaque intermédiaire et permettent à l'institution financière d'obtenir l'assurance raisonnable que l'intermédiaire répond à ses attentes en matière de traitement équitable des clients.

Entre autres, l'institution financière :

(...)

- considère que les contrôles mis en place par l'intermédiaire lui permettent d'identifier les ventes, opérations et pratiques inadéquates envers les clients et se satisfait des correctifs apportés, lorsqu'ils s'avèrent requis;
- obtient de l'intermédiaire l'information pertinente lui permettant de revoir, le cas échéant, la conception de ses produits, la définition des groupes de clients ciblés ou les stratégies de distribution utilisées;
- obtient de l'intermédiaire l'information pertinente relative aux plaintes reçues quant à ses produits ou à leur distribution, et ce, afin d'avoir un portrait complet de l'expérience des clients et d'identifier les enjeux en matière de traitement équitable de ces derniers.

#### 5.4 Commercialisation des produits

(...)

L'institution financière est responsable des stratégies de distribution qu'elle utilise pour ses produits et en assure la surveillance.

#### Attentes pour parvenir à ce résultat

(...)

- Les indicateurs utilisés et les contrôles exercés sur les stratégies de distribution permettent :
  - d'évaluer la performance des différentes stratégies de distribution par rapport aux résultats attendus en matière de traitement équitable des clients et de prendre les mesures correctives, lorsque requis;
  - de s'assurer que les stratégies de distribution utilisées pour un produit continuent de répondre aux besoins du groupe de clients ciblé et ne risquent pas de nuire à leurs intérêts.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

5. L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

- 1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;
- 2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;
- 3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (la « **LESF** »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de:

1° prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends;

2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;

3° assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

(...)

**8.** L'Autorité exerce ses fonctions et pouvoirs de manière:

1° à favoriser la confiance des personnes et des entreprises à l'égard des institutions financières et autres intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité et à l'égard de la compétence des agents, des conseillers, des courtiers, des représentants et des autres intervenants qui œuvrent dans le secteur financier;

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

5° à assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et à donner accès aux personnes et aux entreprises lésées à divers modes de règlement de différends.

**CONSIDÉRANT QUE** le montant maximal de la sanction administrative pouvant être imposée en vertu de l'article 419 de la LDPSF est de 100 000 \$;

**CONSIDÉRANT** le nombre de polices d'assurance émises, le montant des primes perçues, la gravité et la durée des manquements reprochés;

## **DÉCISION**

### **POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ :**

**IMPOSE** à La Corporation d'assurance First Canadian, en vertu de l'article 419 de la LDPSF, une sanction administrative de 75 000 \$, payable au plus tard **trente (30) jours** suivant la date de signature de la présente décision, pour avoir vendu, par l'entremise de 2970-7528 Québec inc., faisant notamment affaire sous la dénomination sociale H. Grégoire, le produit d'assurance *Assurance créance vie, contre les maladies graves et invalidité, formulaire F6202QF* sans avoir supervisé adéquatement son distributeur, lui permettant ainsi de commettre les manquements décrits à la présente et visés par les articles 431, 434, 436, 439, 440 et 443 de la LDPSF;

**ORDONNE** à La Corporation d'assurance First Canadian, par l'entremise des membres de sa haute direction et de son conseil d'administration, de mettre en place des mesures adéquates, tant au sein de ses différentes lignes d'affaires qu'au sein des entités qu'elle détient directement ou indirectement et qui participent à l'offre de produits d'assurance via des distributeurs, afin de respecter ou de faire respecter, selon les pouvoirs et les obligations qui lui sont confiés en vertu de la Loi, les saines pratiques commerciales et les pratiques de gestion saine et prudente, notamment en :

- Soumettant à l'Autorité des marchés financiers, à l'attention de M. Mario Beaudoin à l'adresse [mario.beaudoin@lautorite.qc.ca](mailto:mario.beaudoin@lautorite.qc.ca), un plan de conformité bonifié incluant des mesures de prévention et de détection ainsi que des mesures de correction et de dissuasion conformes aux attentes de l'Autorité, le tout au plus tard le (30 jours après la date de la présente décision);
- Mettant en œuvre le plan de conformité bonifié approuvé par l'Autorité dans les délais à être convenus.

### **À DÉFAUT DE QUOI, L'AUTORITÉ :**

**IMPOSE** à la Corporation d'assurance First Canadian en vertu des articles 494, 495 et 500 de la LA, une sanction administrative de 10 000 \$ pour chaque jour durant lequel elle aura contrevenu à l'ordonnance ci-haut.

**La décision prend effet à la date de sa signification.**

Fait le 26 mars 2024

**YVES OUELLET**  
Président-directeur général