

3.7

Décisions administratives et disciplinaires

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.7.1 Autorité



TRANSMIS PAR LES SERVICES EN LIGNE

Madame Mélanie Lessard
Dirigeante responsable au Québec
Azga Insurance Agency Canada Ltd
1700, Jamieson Pky
Cambridge, ON N3C 4N6

N° de client : 2000726724
N° d'inscription : 510528
N° de Demande : 2434274204

DÉCISION

(article 115.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

FAITS CONSTATÉS

1. Azga Insurance Agency Canada Ltd (« **Azga** ») détient une inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** ») à titre de cabinet portant le n° 510528 et, à ce titre, est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») en :
 - Assurance de personnes
 - Assurance de dommages (courtier)
2. Dans le cadre de sa demande de maintien d'inscription pour l'année 2023, Azga a divulgué à l'Autorité le volume des primes souscrites en 2022 au Québec par l'entremise de ses espaces numériques, comme le prévoit l'article 5 du *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1 (« **RMAD** »).
3. Le 1^{er} décembre 2023, à la suite d'une demande de correctifs de la part de l'Autorité, Azga a corrigé sa divulgation annuelle afin d'y ajouter, notamment, le nombre de contrats et les primes souscrites par l'entremise de trois espaces numériques portant les noms de Bridges International Insurance, Ticketnetwork et Vividseats.

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512

800, rue du Square-Victoria,
bureau 2200
Montréal (Québec) H3C 0B4
Téléphone : 514 395-0337
Télécopieur : 514 873-3090

Numéro sans frais : 1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

4. À aucun moment avant cette date, l'existence de ces espaces numériques n'avait été portée à la connaissance de l'Autorité.
5. En conséquence, l'Autorité a constaté qu'Azga n'a pas divulgué, sans délai, qu'elle offrait des produits d'assurance sans l'entremise d'une personne physique sur ces espaces numériques, tel que requis par l'article 4 du RMAD.
6. Cette divulgation doit être accomplie en remplissant et transmettant le formulaire disponible dans les *Services en ligne* de l'Autorité (les « **SEL** »).
7. Le 28 juin 2024, l'Autorité a notifié à Azga, par l'entremise des SEL, l'avis préalable portant le numéro 2024-PSP-1038400 (le « **Préavis** ») tel que prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3 (la « **LJA** »). Ce Préavis invitait Azga à présenter ses observations et produire tous les documents jugés utiles afin de compléter son dossier dans un délai de 30 jours. De ce fait, Azga avait jusqu'au 29 juillet 2024 pour soumettre ses observations et documents.
8. Dans son Préavis, l'Autorité rappelait d'ailleurs à Azga de procéder à la divulgation initiale de ses espaces numériques.
9. À ce jour, bien qu'Azga ait corrigé sa divulgation annuelle, l'Autorité n'a pas reçu la divulgation initiale de ces espaces numériques.

PRÉAVIS ET OBSERVATIONS

10. Dans son Préavis, l'Autorité donnait à Azga l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit au plus tard le 29 juillet 2024.
11. Une extension de délai jusqu'au 2 août 2024 a été accordée à Azga afin de compléter ses observations.
12. L'Autorité a étudié attentivement les observations présentées par Azga, lesquelles se résument comme suit.

Bridges International Insurance

13. Dans sa communication du 19 juillet 2024, Azga explique que la divulgation du volume de primes relié à l'espace numérique Bridges International Insurance est une erreur puisque cet espace numérique ne permet pas aux résidents du Québec de souscrire un contrat d'assurance.
14. En conséquence, aucune sanction administrative pécuniaire ne sera imposée à Azga relativement à cet espace numérique.

Ticketnetwork et Vividseats

15. Toujours dans sa communication du 19 juillet 2024, Azga confirme toutefois avoir offert des contrats d'assurance par l'entremise des espaces numériques Ticketnetwork jusqu'en juin 2023 et Vividseats jusqu'en juillet 2023 avant de mettre fin à ces partenariats.
16. Selon les explications fournies par Azga, les divulgations requises n'auraient pas été accomplies en raison de limitations du système informatique de l'Autorité, soit les SEL, et que ces limitations auraient été portées à l'attention de M. Beaudoin, Directeur des pratiques de distribution alternatives en assurance.
17. Dans cette même communication, Azga affirme que les volumes de primes auraient été inclus, pour l'année 2023, dans la divulgation annuelle d'un espace numérique similaire, soit Ticket Master.
18. À cet effet, Azga fournit une grille ventilée des primes souscrites par l'entremise de chacun de ces espaces numériques pour l'année 2023.
19. Le total des primes ventilées par espace numérique ne correspond toutefois pas au montant de primes divulgué à l'Autorité pour l'année 2023 pour l'espace numérique Ticket Master.
20. Aucune explication quant à cet écart n'est fournie.
21. Par courriel transmis en date du 23 juillet 2024, l'Autorité demandait des précisions à Azga en lien avec les limitations alléguées de son système informatique et la communication ayant eu lieu avec M. Beaudoin.
22. Dans un complément d'observation reçu le 1^{er} août 2024, Azga confirme ne pas avoir d'information supplémentaire sur le moyen de communication utilisé pour échanger avec M. Beaudoin au sujet des limitations du système informatique de l'Autorité et précise que l'enjeu pourrait aussi être au niveau de la compréhension des règles applicables en matière de divulgation ou en raison d'une transition technologique du cabinet qui aurait pu limiter la génération de rapports.
23. Azga réfère à un représentant de l'assureur qui souscrit les produits offerts sur ces espaces numériques afin d'obtenir plus d'information sur les enjeux de divulgation.
24. L'Autorité n'a jamais obtenu de réponse de ce représentant.

ANALYSE

25. Malgré les observations fournies, l'Autorité considère qu'Azga a fait défaut de respecter l'article 4 du RMAD en omettant de procéder, sans délai, à la divulgation initiale de deux espaces numériques, soit Ticketnetwork et Vividseats, lesquels ont permis la conclusion d'un contrat d'assurance sans l'entremise d'une personne physique.
26. À ce jour, Azga n'a toujours pas procédé à la divulgation initiale des espaces numériques par l'entremise des SEL en lien avec la période durant laquelle ces espaces numériques étaient actifs;

27. L'Autorité considère que les observations fournies ne sont pas de nature à justifier les motifs pour lesquels Azga a fait défaut de respecter l'article 4 du RMAD, en ce que :
- Les SEL de l'Autorité n'ont fait l'objet d'aucune limitation technologique prolongée qui aurait pu empêcher Azga de procéder aux divulgations requises;
 - Azga n'est pas en mesure de fournir de détails supplémentaires quant à la date, au moyen de communication utilisé ou à la nature des échanges qu'elle allègue avoir eus avec M. Beaudoin à cet égard;
 - Pour sa part, l'Autorité n'a pas trouvé de courriel émanant d'Azga mentionnant les deux espaces numériques visés;
 - Depuis l'entrée en vigueur du RMAD, Azga a déjà divulgué de nombreux espaces numériques et fait l'objet d'un accompagnement soutenu de la part de l'Autorité en ce qui a trait aux divulgations initiales et annuelles du cabinet;
 - Bien que le volume de primes ait été incorporé dans la divulgation annuelle d'un autre espace numérique, Azga a manqué à son obligation de divulguer sans délai ces dernier, empêchant l'Autorité d'effectuer une surveillance adéquate de ces espaces numériques;
 - Le volume de primes ventilé par espace numérique pour l'année 2023 ne correspond pas au volume de primes initialement divulgué par Azga à l'Autorité;
 - La responsabilité de divulguer adéquatement un espace numérique est celle du cabinet et non celle de l'assureur.

Aux fins d'établir le montant de la sanction administrative pécuniaire, l'Autorité considère le fait que le volume de primes des contrats offerts par l'entremise de ces espaces numériques a été incorporé dans la divulgation annuelle d'un autre espace numérique.

Elle considère également l'accompagnement soutenu de l'Autorité à l'égard d'Azga, leur expérience en offre par internet et l'incapacité d'Azga de fournir une explication complète à l'égard du défaut de divulgation des espaces numériques Ticketnetwork et Vividseats.

Dans les circonstances, l'Autorité rend sa décision.

DÉCISION

Considérant l'article 115.2 de la LDPSF qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$ pour chaque contravention lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions des articles 81, 82, 83, 103.1 ou 103.7 ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévue à la présente loi ou à l'un de ses règlements. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83, 103.1 ou 103.7 lorsqu'il s'agit de récidives dans ces derniers cas. »;

Considérant l'article 4 du RMAD qui se lit comme suit :

« Tout cabinet qui offre des produits et services sans l'entremise d'une personne physique doit divulguer sans délai à l'Autorité les renseignements suivants :

- 1° le nom attribué à l'espace numérique, lorsque celui-ci diffère du nom du cabinet;
- 2° le nom du produit et la catégorie à laquelle celui-ci est associé ou la nature des services financiers offerts sur l'espace numérique;
- 3° le lien hypertexte ou tout autre mécanisme permettant d'accéder à l'espace numérique;
- 4° le nom des assureurs dont les produits sont offerts sur l'espace numérique du cabinet, s'il y a lieu;
- 5° le nom des prêteurs dont les prêts garantis par hypothèque immobilière sont proposés sur l'espace numérique du cabinet.

Le cabinet doit informer l'Autorité de toute modification à l'un de ces renseignements, dans un délai de 30 jours suivant cette modification »;

Considérant l'article 5 de la LJA qui se lit comme suit :

« 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. [...] »;

Considérant la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que la LDPSF et ses règlements soient respectés;

Considérant l'acte d'autorisation de signature de certains actes, documents ou écrits pris en vertu de l'article 24.1 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 et les pouvoirs délégués conformément à l'article 24 de cette même loi;

En conséquence, l'Autorité, en vertu de l'article 115.2 de la LDPSF :

IMPOSE à Azga une sanction administrative pécuniaire de 8 000 \$, soit 4 000 \$ pour chacun des deux espaces numériques Ticketnetwork et Vividseats, laquelle sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision;

PREND ACTE de la déclaration d'Azga à l'effet qu'elle n'offre plus de produits d'assurance par l'entremise des espaces numériques Ticketnetwork et Vividseats depuis juin et juillet 2023.

Fait à Québec, le 9 septembre 2024.

Nathalie Sirois
Directrice principale de la surveillance prudentielle

3.7.2 TMF

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin.

3.7.3 OAR

Veillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

3.7.3.3 OCRI

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.