



4 juillet 2012

Monsieur Mario Albert
Président-directeur général
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Monsieur Albert,

Je vous écris au nom de l'Association Canadienne des Institutions Financières en Assurance (ACIFA) afin de vous remercier ainsi que vos collaborateurs Nathalie Drouin et Patrick Déry d'avoir rencontré notre conseil d'administration le 19 juin dernier. Nous sommes sensibles au fait que vous ayez pris le temps de nous rencontrer et de faire une présentation des plus informatives et utiles pendant la réunion de notre conseil d'administration.

Vos propos sur l'Indice de littératie financière conçu par l'AMF nous ont particulièrement intéressés. Comme nous vous l'avons indiqué pendant la rencontre, veuillez nous laisser savoir si nos membres ou l'ACIFA peuvent vous aider d'une façon ou d'une autre pour cette initiative. Nos membres ont de l'expérience dans le domaine des techniques de sondage auprès des consommateurs et pourraient par exemple vous aider à sélectionner des questions de sondage.

L'ACIFA appuie vigoureusement le régime de distribution sans représentant (DSR) et apprécie le temps et les efforts que l'AMF consacre à rendre le régime plus clair et plus efficace pour les consommateurs. Nous avons trouvé intéressant votre commentaire sur la littératie financière, en particulier votre argument que c'est au moment d'acheter une assurance que les consommateurs sont le plus réceptifs à l'information. Ceci confirme nos constats et c'est la raison pour laquelle nous estimons qu'il est important, avec le télémarketing, de pouvoir offrir aux consommateurs des assurances pour protéger leur hypothèque et leur solde de crédit quand le crédit est approuvé et aussi à divers moments après l'approbation du crédit. Il arrive que les consommateurs ne soient pas admissibles pour obtenir un nouveau produit financier, ou bien que cela soit au-dessus de leurs moyens ou ne les intéresse pas, quand ils sont en processus d'acheter une maison et obtenir un prêt hypothécaire. Par la suite, leur assurabilité ou leurs moyens financiers changent, ou bien ils se rendent compte qu'ils ont besoin d'une protection pour leur crédit. De plus, les besoins des consommateurs évoluent avec le temps, souvent avec l'ajout d'enfants à charge, et il est important qu'ils aient accès à la protection dont ils ont besoin. Pour beaucoup de clients à faible ou moyen revenu, une assurance-crédit collective est parfois la seule protection accessible.

En ce qui concerne la soumission des scripts d'appel, nous comprenons ce que l'AMF vise et souhaitons comme elle que les consommateurs soient informés conformément aux attentes formulées dans un guide de distribution. Nous recommandons que cela soit fait en imposant un fardeau administratif moindre à l'AMF. Pour être plus spécifique, enregistrer les appels et avoir la possibilité de passer ces derniers en revue à tout moment permettrait d'avoir plus de contrôle tout en allégeant la tâche administrative.

Je vous remercie à nouveau, au nom de l'ACIFA, pour votre présentation. Nos membres partagent votre objectif de veiller à ce que les consommateurs soient informés et instruits pour être les mieux placés possible pour prendre de bonnes décisions financières. La protection du consommateur, la littératie financière, l'adaptation des produits aux besoins et la divulgation sont tous des objectifs communs pour le renforcement de l'industrie financière. J'espère que nous pourrons continuer de vous rencontrer chaque année, en espérant que, entretemps, vous n'hésitez pas à nous appeler ou à nous rencontrer au sujet des questions qui se présenteront.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Albert, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Cathy Honor
Présidente, ACIFA

c.c. : Nathalie Drouin, Surintendante de l'encadrement de la solvabilité et des affaires
juridiques
Patrick Déry, surintendant de l'assistance à la clientèle, de l'indemnisation et de la
distribution