

Le 16 janvier 2015

Adressée individuellement à chacun des ministres responsables des assurances

Monsieur le Ministre,

À titre de président du conseil d'administration de l'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA), je souhaite vous faire part du soutien de notre association pour l'effort de modernisation du Programme de qualification du permis d'assurance-vie (PQPAV) sous la houlette du comité du PQPAV des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) et de nos opinions sur diverses questions pertinentes concernant l'harmonisation interprovinciale.

L'ACIFA est une association sans but lucratif qui se consacre au développement d'un marché de l'assurance ouvert et flexible. Un aspect essentiel de notre mandat est de rendre plus accessibles, par l'entremise de divers canaux de distribution, des produits d'assurance simples et pratiques pour le marché mal desservi des Canadiens à revenu moyen. Vous trouverez plus de renseignements dans la *Fiche d'information sur l'ACIFA* en annexe.

Comme indiqué dans notre lettre du 21 février 2014 aux OCRA, l'ACIFA est d'avis que, après avoir expérimenté pendant une décennie avec le PQPAV sous sa forme actuelle, il est temps de procéder à une harmonisation, un examen et une mise à jour complets du programme. Depuis 2012, notre association participe activement à une série de discussions consultatives avec les OCRA sur les meilleures façons d'améliorer le PQPAV, dans l'intérêt des consommateurs et de notre industrie. En tant qu'organisation, nous appuyons cette initiative de modernisation.

L'ACIFA est d'avis que le modèle modulaire du PQPAV sera bon pour les consommateurs, en faisant en sorte que tous les nouveaux agents d'assurance aient les compétences minimales requises pour le niveau d'entrée dans les divers domaines clés.

Harmonisation interprovinciale

Importance de la mobilité de la main d'œuvre et de la reconnaissance mutuelle des permis en assurance

Les compagnies d'assurance utilisent de plus en plus des canaux directs comme Internet et les centres d'appel pour vendre des produits d'assurance au Canada. Pour l'assurance vie individuelle, les centres d'appel emploient des agents qui ont suivi le PQPAV et qui ont les permis nécessaires pour l'ensemble des provinces et territoires desservis par le centre, soit 13 permis différents le plus souvent.

Comme vous pouvez l'imaginer, cela peut revenir cher d'avoir ces permis multiples et de les gérer. Il est également coûteux de devoir faire de multiples vérifications des antécédents, de gérer le renouvellement des permis à l'échéance pour chaque province et territoire, de remplir les formulaires et de se conformer aux différentes exigences en matière d'éducation permanente, d'assurance erreurs et omissions et d'obligation de notification.

L'ACIFA considère un modèle réglementaire harmonisé – où l'importance du télémarketing est reconnue et le fardeau financier non justifié des permis multiples, allégé – comme impératif pour améliorer l'accès des Canadiens à l'assurance par l'entremise de canaux de distribution souples et pratiques.

Dans l'idéal, si un agent est dûment autorisé à exercer dans une province ou un territoire canadien, son permis devrait être reconnu par les autres provinces et territoires en vertu d'un système de reconnaissance mutuelle, sans que soient imposées d'autres exigences locales, mis à part la nécessité de maintenir les permis en vigueur et d'en acquitter les droits. Ce changement serait dans l'esprit de l'Accord sur le commerce intérieur qui stipule que quiconque a des compétences et des connaissances reconnues devrait pouvoir travailler dans son domaine sans rencontrer d'obstacle.

Importance d'un système national d'octroi de permis en ligne

L'ACIFA appuie les efforts des OCRA pour élaborer une norme commune de compétence pour le permis d'assurance vie dans l'ensemble du Canada, ce qui voudrait dire que les compagnies auraient besoin de gérer un seul programme, au lieu de deux, pour faire autoriser leurs agents dans toutes les provinces. L'ACIFA et de nombreux autres intervenants du secteur des assurances réclament depuis un certain temps une normalisation de la réglementation et le projet actuel d'harmonisation du PQPAV constitue un pas dans la bonne direction.

L'ACIFA encourage par conséquent toutes les provinces et tous les territoires à se réunir pour une initiative comme celle du Canadian Insurance Participant Registry (CIPR) lancée et mise en œuvre par l'Alberta Insurance Council. Cette première étape dans la coordination à l'échelle nationale de l'information sur l'octroi de permis est un début encourageant pour ce qui est de répondre à un besoin pressant que l'ACIFA souligne depuis des années.

Conclusion

L'ACIFA se réjouit de l'impact majeur qu'un PQPAV harmonisé à l'échelle nationale pourrait et devrait avoir sur le plan de l'harmonisation interprovinciale et des autres améliorations bénéfiques liées à l'octroi des permis et à la réglementation dans le domaine de l'assurance.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Rino D'Onofrio, président du conseil d'administration
Association canadienne des institutions financières en assurance

FICHE D'INFORMATION SUR L'ACIFA ET LES ENJEUX SECTORIELS

Au sujet de l'ACIFA

L'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) est une association sans but lucratif qui se consacre au développement d'un marché de l'assurance ouvert et flexible. L'ACIFA a été créée en 1997 pour fournir une voix aux institutions financières qui offrent de l'assurance par l'entremise de différents canaux de distribution.

Les membres de l'ACIFA fournissent de l'assurance par l'entremise de centres d'appels, d'Internet, de publipostage, de succursales d'institutions financières, d'agents et de courtiers. L'Association croit que les consommateurs sont mieux servis lorsqu'ils disposent de diverses possibilités pour l'acquisition de produits et services d'assurance.

Les membres votants de l'ACIFA sont les sociétés d'assurance des grandes institutions financières – BMO Assurance, Assurance CIBC, Desjardins Sécurité financière, Assurances générales Banque nationale, RBC Assurances, Financière ScotiaVie et TD Assurance – ainsi que des acteurs principaux du secteur : American Express, Assurant Solutions, Compagnie d'assurance-vie Première du Canada, et Le CUMIS Group Ltd. L'ACIFA a en outre 10 membres associés qui appuient le rôle des institutions financières en matière d'assurances.

Les membres de l'ACIFA offrent des assurances crédit collectives, voyage, vie, santé et dommages. Les assurances crédit collectives et voyage sont les gammes de produits sur lesquelles ils se concentrent principalement.

La diversité de ses membres permet à l'ACIFA d'avoir une vue d'ensemble du régime de réglementation qui régit le marché de l'assurance. Notre association travaille avec les gouvernements et les organismes de réglementation (principalement provinciaux) pour faire évoluer le cadre législatif et réglementaire pour le secteur de l'assurance, cadre qui contribue à favoriser l'achat par les consommateurs canadiens de produits d'assurance correspondant à leurs besoins. Notre but est de garantir des normes appropriées pour la distribution et la commercialisation de tous les produits et services d'assurance.

Le marché mal desservi et les modes de distribution alternatifs

Au cœur du mandat de l'ACIFA se trouve l'amélioration de l'accès à des produits d'assurance simples et pratiques, par l'entremise de différents canaux de distribution, pour le vaste marché mal desservi des Canadiens à revenu moyen.

Près d'un tiers des foyers canadiens n'ont aucune couverture d'assurance vie et 40 % ont des difficultés à trouver un agent/courtier (Life Insurance Marketing Research Association: Canadian Ownership Households Trends, 2013). Les canaux traditionnels des agents et courtiers servent mal les Canadiens jeunes à revenu faible ou moyen, en grande partie pour des raisons relatives à la structure de rémunération. Il est difficile pour les agents/courtiers de gagner leur vie avec un marché où les revenus sont moyens et les besoins, restreints. Pour gagner l'équivalent d'une commission sur une police d'assurance plus importante, il faut qu'ils vendent sept polices plus petites.

Ce que veut ce marché de masse des ménages à revenu faible, et ce dont il a besoin, ce sont des conseils et des produits d'assurance simples et abordables. Des solutions simples, compétitives et économiques

peuvent être rendues plus accessibles au moyen de canaux de distribution alternatifs, comme la possibilité d'acheter des produits d'assurance crédit et voyage par Internet, par téléphone ou directement auprès d'un assureur ou d'une succursale. Il est important que les réglementations favorisent et appuient la croissance et le développement constants de ces canaux de distribution.

Commerce électronique

Les membres de l'ACIFA font un large usage du commerce électronique et nous partageons l'objectif du CCRA de veiller à la protection des consommateurs pour qu'ils puissent acheter des produits d'assurance de la façon qu'ils préfèrent.

Les consommateurs choisissent un canal de distribution pour obtenir satisfaction et ne devraient pas être forcés de passer par un agent/courtier, car cela ajouterait des duplications et des frais et irait à l'encontre de leurs besoins et de leurs souhaits. Il est important que les consommateurs puissent recourir au commerce électronique puisque cela rendra ce marché mal desservi plus accessible et plus facile à rejoindre.