cafii acifa
The Canadian Association of Financial Institutions in Insurance | L'association canadienne des institutions financières en assurance

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
(416) 494-9224 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Le 25 octobre 2021

Monsieur Julien Reid
Directeur principal de l'encadrement des institutions financières, de la résolution, et de l'assurance-dépôt
julien.reid@lautorite.qc.ca
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir invité l'ACIFA à formuler des recommandations, accompagnées d'exemples concrets, sur les secteurs dans lesquels l'Autorité des marchés financiers (AMF) pourrait optimiser la charge réglementaire sans compromettre la protection des consommateurs ou l'efficacité de la réglementation.

L'ACIFA recommande ce qui suit :

Une approche réglementaire fondée sur des principes visant à améliorer la protection des consommateurs

Lorsqu'un organisme de réglementation émet des règlements et des attentes réglementaires connexes, une approche fondée sur des principes peut permettre d'atteindre le résultat souhaité en matière de protection des consommateurs sans qu'il soit nécessaire d'imposer des exigences prescriptives qui entraînent un travail inutile et souvent chronophage pour les assujettis.

Un exemple concret d'une exigence prescriptive est l'exigence actuelle de l'AMF en matière d'enregistrement des distributeurs de produits sous le nouveau régime des modes alternatifs de distribution. L'AMF demande que chaque succursale d'une institution financière (IF) soit enregistrée en tant que distributeur dans son système de services en ligne.

Cependant, le distributeur est en fait la société mère, par exemple la banque ou la coopérative de crédit.

Dans la pratique, des milliers de succursales font partie des réseaux des IF membres de l'ACIFA. Elles subissent constamment des changements (ouverture de nouvelles succursales, fermetures et fusions de succursales), de sorte que la mise à jour de la liste des succursales dans le système de services en ligne représente une charge administrative importante. Compte tenu du fait que la société mère est responsable de toutes ses succursales et que l'AMF peut prendre des mesures d'enquête ou d'application à l'encontre de la société mère indépendamment de l'enregistrement d'une succursale particulière de son réseau, il est difficile de saisir comment l'exigence d'enregistrement des succursales sert la protection des consommateurs ou l'efficacité de la réglementation.

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

La demande de l'ACIFA en vue d'optimiser la charge est la suivante : Que seules les informations relatives à la société mère du distributeur soient enregistrées par entité juridique; et que l'obligation d'enregistrer toutes les succursales individuelles soit supprimée.

Transparence dans les demandes d'information et les avis d'intervention

Certaines sociétés membres de l'ACIFA ont rapporté avoir reçu une communication dans laquelle l'AMF indique que leur société a commis des actes ou des omissions qui ne sont pas conformes à la législation ou à un règlement, et qu'une intervention de l'AMF pourrait en résulter.

Cependant, dans de tels cas, l'AMF a refusé de fournir des informations spécifiques et concrètes qui permettraient à la société de commencer à enquêter elle-même sur la situation et de prendre des mesures pour remédier au problème.

Il s'agit d'une charge, car le manque d'informations empêche la société d'enquêter de manière appropriée et de rectifier le problème, en particulier s'il y a un impact sur le consommateur, ce qui entraîne souvent une dépense inutile de ressources pour essayer de déterminer quel acte ou omission non conforme présumé fait l'objet de la notification.

La demande de l'ACIFA en vue d'optimiser la charge est la suivante : Chaque fois que l'AMF communique à une entité assujettie qu'elle fait l'objet d'une enquête, une divulgation complète des détails soit incluse dans le communiqué. Cela permettrait à la société concernée de mener sa propre enquête interne et de comprendre tous les détails de la situation, en vue d'une éventuelle enquête et/ou sanction réglementaire.

Communication cohérente et claire sur l'application d'un règlement

La demande de l'ACIFA d'optimiser la charge découlant du *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* et de la détermination de l'AMF qu'il s'applique aux prestations d'assurance intégrées à une carte de crédit porte sur la communication claire et cohérente de l'application d'un règlement.

L'AMF a connaissance du fait que l'ACIFA et ses membres ne considèrent pas que les prestations d'assurance intégrées dans une carte de crédit constituent effectivement une offre d'assurance, puisque le client ne paie pas de prime et que l'assurance est intégrée dans une carte de crédit, ce que le client a effectivement demandé et obtenu.

En guise de contexte supplémentaire, il est clair que les prestations d'assurance intégrées à la carte de crédit, un ensemble de produits unique, n'ont pas été envisagées dans le cadre de la conception du RMAD. Lorsque l'AMF a décidé après coup que le RMAD devait toujours s'appliquer à ces prestations d'assurance, le secteur s'est vu obligé de forcer la conformité d'un ensemble de produits uniques, ce qui a constitué un effort long, difficile et fastidieux pour les membres de l'ACIFA ainsi que pour d'autres acteurs du secteur.

Explication des implications de la charge réglementaire :

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

- L'élaboration d'une solution de conformité pour un système de distribution qui implique de multiples canaux et une multitude de systèmes existants des institutions financières - qui ont eux-mêmes des limitations et des défis divers - demande beaucoup de temps et d'expertise. S'attaquer à ces solutions de conformité peut détourner des ressources d'autres initiatives informatiques visant à améliorer l'expérience client;
- Les banques et les coopératives de crédit ont d'importants portefeuilles de cartes de crédit et l'extension par l'AMF du champ d'application du RMAD aux cartes de crédit a un impact sur tous les types de cartes de crédit (cartes de consommateurs, de petites entreprises et professionnelles). Il est concevable que certaines banques doivent élaborer 30 sommaires de produits ou plus (et ce, en français et en anglais);
- La nécessité pour les banques et les coopératives de crédit d'inclure les sommaires de produits comme articles de base dans les trousses d'exécution, pour lesquels certaines IF ont déjà atteint les limites de capacité quant au nombre d'encarts, ajoute au coût et à la complexité; et
- Le Québec est la seule juridiction au Canada qui exige qu'une fiche d'information et un sommaire du produit soient préparés et fournis aux clients de l'assurance, les deux faisant double emploi avec l'information fournie dans le certificat d'assurance.

De plus, les représentants du service à la clientèle des membres de l'ACIFA qui participent effectivement au processus de qualification, d'approbation et d'inscription des demandeurs de cartes de crédit craignent que l'application du RMAD aux prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit ne produise une expérience très négative pour les clients.

En particulier, alors que l'obligation de fournir un sommaire du produit au moment de la vente est tout à fait sensée pour l'adhésion à une assurance de protection du crédit, le client d'une carte de crédit achète une carte de crédit et, en tant que tel, il est principalement intéressé par des éléments tels que les frais annuels, le cas échéant, le taux d'intérêt sur les soldes impayés et les avantages liés à l'utilisation de la carte. Les prestations d'assurance intégrées sont loin d'être une priorité pour les demandeurs de cartes de crédit.

En pratique, l'application du RMAD aux prestations d'assurance intégrées à la carte de crédit rend les observations suivantes pertinentes :

- Les processus d'inscription et de transfert des cartes exigent actuellement des banques qu'elles fournissent une multitude d'informations (par exemple, le coût de l'emprunt, la confidentialité, les conditions générales);
- L'obligation d'ajouter à ces divulgations un sommaire du produit pour l'assurance intégrée ne servira qu'à semer la confusion chez les clients et le personnel de première ligne. Ce qui ne constitue pas une bonne expérience pour le client, car cela complique encore plus les processus d'inscription et de transfert des cartes; et

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

- Les clients recherchent normalement une carte de crédit avant de choisir celle qu'ils vont demander et à laquelle ils vont finalement s'inscrire; il serait donc plus efficace de simplement mettre les sommaires des produits à disposition sur les pages de renvoi des cartes de crédit respectives dans le site Web d'une IF, afin que les clients puissent y accéder et les lire lorsqu'ils recherchent une carte de crédit appropriée.

Cela dit, l'ACIFA apprécie que l'AMF ait récemment accordé aux membres de l'ACIFA et à l'ensemble du secteur une concession, en vertu de laquelle les assureurs et les distributeurs concernés n'auront pas à distribuer la fiche d'information et l'avis de résiliation aux clients des cartes de crédit avant la date limite du 17 décembre 2021 pour afficher les sommaires de produits et soumettre les plans d'action à l'AMF.

Bien que nous acceptions que l'AMF ait rejeté notre point de vue sur cette question et que les membres de l'ACIFA travaillent donc à la mise en œuvre des attentes de l'AMF, nous aimerions souligner certaines leçons tirées de la situation décrite ci-dessus, car nous pensons qu'elles peuvent au moins être appliquées pour un déploiement plus fluide et plus efficace des futurs règlements, en particulier dans le cas des règlements pour lesquels l'AMF a délibérément et volontairement choisi d'adopter une approche plus prescriptive.

Voici quelques recommandations orientées vers l'optimisation des charges et l'amélioration des communications pour l'avenir :

1) Fournir des exigences et des attentes réglementaires claires et concises chaque fois que des changements d'interprétation sont apportés au champ d'application d'un règlement, plutôt que de compter sur le secteur pour trouver une solution (par exemple, la nouvelle exigence de sommaires de produits pour les prestations d'assurance intégrées) :

   - Établir dès le départ des attentes complètes concernant l'impact du changement sur l'ensemble du cycle de vie du produit, y compris des conseils sur les plans d'action, etc.; et
   - Transmettre des lignes directrices, par exemple les meilleures pratiques pour les sommaires de produits, en même temps que les exigences d'un changement sont communiquées, et non après que le secteur a déjà entamé la mise en œuvre.

2) Consulter toutes les associations sectorielles concernées afin d'assurer que les principales questions et préoccupations sont abordées avant de décider d'une modification d'un règlement ou d'un changement d'interprétation de celui-ci, y compris les modifications liées à la portée, à l'application et à la date limite de mise en œuvre de la modification.

3) Établir et communiquer au secteur les exigences d'un règlement de manière claire et concise, afin de réduire les éventuelles différences d'interprétation et de garantir que le secteur a une compréhension commune et peut mettre en œuvre une approche cohérente.

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Lignes directrices sur les attentes concernant les éléments d'un règlement

Les membres de l'ACIFA sont désormais tenus de produire des sommaires de produits pour les prestations d'assurance intégrées à la carte de crédit. Une carte de crédit peut comporter plusieurs types de prestations d'assurance, et la manière de structurer les sommaires des produits correspondants n'est pas claire pour les membres. Les sommaires de produits remplacent les guides de distribution jugés trop longs et complexes, mais les membres ont reçu des commentaires de l'AMF selon lesquels trop peu d'exclusions étaient incluses dans les versions qu'ils ont partagées avec l'AMF en vue d'obtenir des commentaires. De ce fait, les sommaires de produits sont plus longs que ce que les membres de l'ACIFA avaient initialement prévu.

Nous reconnaissons le défi pour l'AMF de trouver un équilibre entre des lignes directrices raisonnablement détaillées et l'objectif de ne pas être trop prescriptif. Cependant, il est très chronophage pour les membres de l'ACIFA de partager avec l'AMF des projets de sommaires de produits que l'AMF juge ensuite inadéquats, sans fournir de commentaires sur les raisons de cette inadéquation.

Certains membres de l'ACIFA en sont maintenant à leur troisième ou quatrième version d'un sommaire de produit, essayant de satisfaire l'AMF sans obtenir de directives claires sur la façon de le faire. Dans ces circonstances, il serait préférable que l'AMF soit directe et précise quant à ses attentes. Si l'AMF souhaite uniquement fournir des lignes directrices de haut niveau, elle ne devrait pas rejeter les résultats qui sont conformes à ces lignes directrices de haut niveau.

Réinterprétation rétroactive des règlements

Tout au long de l'année 2019, les membres de l'ACIFA ont consacré beaucoup de temps et d'énergie à répondre à la réinterprétation rétroactive par l'AMF d'un règlement en vigueur depuis plus de 20 ans, réinterprétation qui indiquait de manière soudaine et inattendue que seul le titulaire principal de la carte de crédit, et non systématiquement le conjoint du titulaire principal, serait admissible à l'adhésion à l'assurance protection du crédit (APC) associée à la carte de crédit.

Notre Association a eu des discussions approfondies avec l'AMF au sujet de cette nouvelle interprétation, mais en vain; le résultat final est que la couverture APC des cartes de crédit n'est plus offerte aux conjoints au Québec, et que le portefeuille d'affaires existant est éliminé sur cinq ans.

L'ACIFA est d'avis que la réinterprétation du règlement par l'AMF a été préjudiciable aux consommateurs québécois, dont plusieurs ont perdu la couverture économique de l'APC collectif qu'ils avaient en place depuis de nombreuses années. En particulier pour les polices en vigueur, les ressources sont maintenant utilisées par le secteur pour obtenir un résultat négatif pour les consommateurs. Ce changement ne semble pas avoir pour origine la protection des consommateurs.

L'interprétation et la position de l'AMF sur l'APC des cartes de crédit pour les conjoints est une question propre au Québec, pourtant les cartes de crédit sont structurées, conçues et gérées à l'échelle nationale par les IF au Canada.

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Cette réinterprétation rétroactive de l'AMF, qui oblige le secteur à revenir sur des approches vieilles de plusieurs décennies, et les attentes réglementaires désormais différentes au Québec par rapport à toutes les autres juridictions du pays, augmentent le coût des affaires au Québec pour les membres de l'ACIFA et les autres acteurs du secteur.

La demande de l'ACIFA en vue d'optimiser la charge est la suivante : Que, à l'avenir, l'AMF s'abstienne d'imposer de telles réinterprétations rétroactives de lois et/ou de règlements établis de longue date, sans au moins s'engager dans un processus de consultation significatif sur la question avec le secteur.

Approche pour les différends ou les désaccords avec le secteur

Le temps et les efforts que l'ACIFA a consacrés à communiquer à l'AMF nos préoccupations concernant la position de l'Autorité sur l'applicabilité du RMAD aux prestations d'assurance intégrées à la carte de crédit ont été considérables et coûteux.

Comme moyen d'optimiser la charge, l'ACIFA recommande que l'AMF envisage de revoir la façon dont elle gère les désaccords fondamentaux avec les participants du secteur. Bien que nous reconnaissions et respections le fait que l'AMF a pleinement le droit et les pouvoirs d'imposer, en fin de compte, un résultat, nous avons le sentiment que le dialogue précédant ce résultat possible ne se déroule souvent pas aussi rapidement que possible, et qu'il ne permet pas non plus une escalade rapide vers les cadres supérieurs pour s'engager dans le dossier.

Simplification de certaines procédures

L'ACIFA recommande également à l'AMF de considérer pleinement et sérieusement les possibilités suivantes d'optimisation des charges :

- Réexaminer et simplifier le processus de soumission des rapports concernant les plaintes des consommateurs. Actuellement, deux systèmes s'appliquent : l'un pour les assureurs (déclaration annuelle du CCRRA sur les pratiques commerciales) et l'autre pour les entreprises (dépôt semestriel auprès de l'AMF);
- Permettre aux représentants individuels de « déléguer » le renouvellement de leur certificat de licence à leur cabinet ou à leur compagnie d'assurance. Actuellement, les avis de renouvellement sont envoyés directement aux représentants individuels, ce qui ne facilite pas le traitement efficace et effectif des renouvellements de certificats de licence;
- Mettre en place des examens en ligne;
- Numériser les demandes qui nécessitent actuellement des formulaires papier, notamment en facilitant l'accès à ClickSÉQUR pour les personnes vivant hors du Québec. (Il s'agit principalement d'une question de certificat de licence interprovinciale, causée par le fait que le système de certification du Québec vit sur la base de données fiscales du gouvernement provincial; et, jusqu'à maintenant, l'AMF n'a pas été en mesure d'aborder cet enjeu); et
- Permettre l'utilisation de signatures numériques au lieu de l'exigence actuelle de la signature manuscrite pour les demandes/renouvellements de certificat de licence.

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Harmonisation avec les autres juridictions canadiennes

Nous reconnaissons et apprécions les caractéristiques uniques du Québec, et le fait qu'il n'y aura jamais d'harmonisation complète entre les juridictions provinciales et territoriales au Canada. Nous apprécions également le rôle de leader que l'AMF occupe au sein du CCRRA et des OCRA, notamment en ce qui concerne le traitement équitable des clients et l'harmonisation dans la mesure du possible.

Cependant, on pourrait citer de multiples exemples d'incohérences entre le Québec et le reste du Canada qui ne semblent pas refléter de véritables améliorations de la protection des consommateurs. Dans le cadre d'une initiative d'allègement des charges, l'ACIFA demande à l'AMF de considérer ce que font les régulateurs des autres juridictions au Canada et de tenter de s'harmoniser avec eux.

Un exemple actuel est que le secteur est engagé dans une consultation de l'AMF sur un projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends qui, tel qu'il est actuellement formulé, placera le secteur dans une situation où il devra avoir des modèles et des processus différents pour le Québec qui sont distincts de ceux employés dans le reste du Canada.

Observations finales

L'ACIFA et ses membres respectent et saluent le rôle crucial de l'AMF dans la protection des consommateurs québécois, tout en favorisant l'innovation et l'efficacité dans les secteurs des services financiers et de l'assurance au Québec. Nos membres s'engagent à traiter équitablement les clients et à se conformer pleinement à la législation et à la réglementation du Québec.

À cet égard, l'ACIFA apprécie l'approche de l'AMF envers le secteur en ce qui concerne l'optimisation des charges, et nous vous remercions de nous avoir invités à formuler nos recommandations.

Nous restons déterminés à soutenir l'AMF dans l'accomplissement de sa mission et de son mandat, d'une importance capitale, et nous nous réjouissons de poursuivre notre engagement en tant que parties prenantes clés contribuant au succès continu de l'Autorité. En particulier, nous nous réjouissons de la poursuite d'un dialogue ouvert, constructif et transparent afin que le secteur puisse mettre en œuvre et réaliser les attentes de l'AMF en matière de protection des consommateurs tout en réduisant au minimum la charge réglementaire inutile et les inefficacités, et en évitant les situations aux conséquences involontaires qui donnent lieu à des expériences négatives pour les clients.

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations de l'ACIFA ou rencontrer des représentants de notre Association au sujet de cette soumission de recommandations d'allègement des charges ou de toute autre question, veuillez contacter Keith Martin, codirecteur exécutif de l'ACIFA, à l'adresse keith.martin@cafii.com ou au numéro 647-460-7725.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Rob Dobbins
Secrétaire du Conseil d'administration et président du Comité exécutif des opérations

c.c. M. Patrick Déry, surintendant de l'encadrement de la solvabilité

200-411 Richmond Street E, Toronto, ON M5A 3S5
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

À propos de l'ACIFA

L'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) est une association industrielle sans but lucratif vouée au développement d'un marché de l'assurance ouvert et flexible. L'ACIFA a été créé en 1997 pour donner une voix aux institutions financières impliquées dans la vente d'assurance par le biais de diverses méthodes de distribution. L'ACIFA estime que les consommateurs sont mieux servis lorsqu'ils ont facilement accès à une assurance, à un choix judicieux d'options de couverture et à des prix compétitifs.

L'ACIFA croit aussi que les consommateurs sont mieux servis lorsqu'ils ont un choix significatif dans l'achat de produits et services d'assurance. Nos membres offrent l'assurance voyage, vie, santé, dommages et l'assurance protection de crédit. En particulier, l'assurance crédit et l'assurance voyage sont les lignes de produits prioritaires de l'ACIFA.

La diversité des membres de l'ACIFA permet à notre association d'avoir une vision large du régime réglementaire régissant le marché de l'assurance. L'ACIFA travaille avec le gouvernement et les organismes de réglementation (principalement provinciaux) pour élaborer un cadre législatif et réglementaire pour le secteur de l'assurance qui aide à garantir que les consommateurs canadiens obtiennent les produits d'assurance qui répondent à leurs besoins. Notre objectif est de garantir que des normes appropriées sont en place pour la distribution et la commercialisation de tous les produits et services d'assurance.

Les membres de l'ACIFA comprennent les branches d'assurance des principales institutions financières du Canada – Assurance CIBC; BMO Assurance; Desjardins Assurances; La Financière ScotiaLife; RBC Assurances; Canadian Tire Bank; TD, Compagnie d'assurance-vie ; Banque Nationale Assurances, de même que les principaux acteurs de l'industrie, Assurant Canada, La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie, CUMIS Services Incorporated, La Compagnie d'assurance-vie Première du Canada, Sun Life, Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers), et Valeyo.