

Agenda Item 5(a)
July 21/20 EOC Meeting

From: Boucher Charlène <Charlene.Boucher@lautorite.qc.ca>
Sent: July-09-20 5:55 PM
To: Keith Martin <Keith.Martin@cafii.com>
Cc: Pérodeau Frédéric <Frederic.Perodeau@lautorite.qc.ca>; Déry Patrick <Patrick.Dery@lautorite.qc.ca>; Sirois Nathalie <nathalie.sirois@lautorite.qc.ca>; Gauthier Louise <Louise.Gauthier@lautorite.qc.ca>; Beaudoin Mario <Mario.Beaudoin@lautorite.qc.ca>; Brendan Wycks <brendan.wycks@cafii.com>
Subject: RE: Avantages d'assurance intégrés aux cartes de crédit -- ACIFA

Bonjour,

Nous accusons réception de votre correspondance et nous vous reviendrons avec des commentaires suite à l'analyse des enjeux soulevés.

Salutations,

Me Charlène Boucher
Analyste à l'encadrement de la distribution
Direction des pratiques de distribution alternatives en assurance
Autorité des marchés financiers

Téléphone 418 525-0337, poste 4784
Sans frais: 1 877 525-0337, poste 4784
www.lautorite.qc.ca

English Translation:

Hello,

We acknowledge receipt of your correspondence and will get back to you with comments following the analysis of the issues raised.

Greetings,

Me Charlène Boucher
Analyste à l'encadrement de la distribution
Direction des pratiques de distribution alternatives en assurance
Autorité des marchés financiers

7 July, 2020

Mr. Mario Beaudoin, Director, Alternative Insurance Distribution Policy
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

c.c. Mr. Frédéric Pérodeau, Superintendent, Client Services and Distribution Oversight
Mr. Patrick Déry, Superintendent, Solvency
Ms. Nathalie Sirois, Senior Director, Supervision of Insurers and Control of Right to Practise
Ms. Louise Gauthier, Senior Director, Distribution Policies

WITHOUT PREJUDICE

Dear Mr. Beaudoin:

Re: Credit Card-Embedded Insurance Benefits

CAFII thanks the AMF for granting a deadline extension to 15 July, 2020 for this submission, in response to our request due to the COVID-19 pandemic.

During our Association's 11 February, 2020 meeting with you and your AMF colleagues at the Autorité's office in Quebec City, CAFII communicated its strongly held view that the *Regulation respecting Alternative Distribution Methods (RADM)* – as drafted, finalized, and published -- does not apply to credit card-embedded insurance benefits.

Credit card-embedded insurance benefits are not directly purchased or offered, but rather are included with some credit cards as part of the ancillary benefits the card provides to the consumer. If a consumer wants a particular credit card, the embedded insurance benefits are not optional: they are embedded features of the card. If the embedded insurance benefits of a particular card are not desired, the consumer can choose to decline that particular credit card or simply decide not to use the included benefits.

The insurance benefits embedded in a credit card are issued under a group master policy to the policyholder (i.e. a bank or credit union) for the benefit of individual cardholders, who are provided with insurance certificates as participants under the group policy. All cardholders are participants under the group master policy but, unlike in the case of most forms of credit protection insurance, they are not individually enrolled under the policy. Therefore, with respect to credit card-embedded insurance benefits, an individual cardholder cannot choose to cancel coverage under the certificate, as only the policyholder can terminate a group policy which would have the effect of cancelling coverage for all cardholders.

Despite our firm view that credit card-embedded insurance benefits are not offers of insurance and therefore the *RADM* does not apply to this product line, CAFII has endeavoured, through the proposals outlined below, to address the AMF's submission request of our Association by providing consumer outcomes for this product line which align with those that are actual offers of insurance.

Filings and Disclosures to the AMF

With respect to credit card-embedded insurance benefits, CAFII members would be able to meet the following disclosures to the AMF:

1. the name and contact information of the card issuer; and
2. the contact information of the insurer's assistance service.

However, certain aspects of the information currently being disclosed by group insurers to the AMF do not fit with the credit card-embedded insurance benefits product line. More specifically,

1. The number of rescissions or cancellations of credit card-embedded insurance benefits. The consumer cannot cancel credit card-embedded insurance benefits as a component part of the overall credit card package; rather, he/she must cancel the credit card in its entirety. Consumers most often choose to cancel a credit card for other reasons -- including the interest rate, the rewards program, in an effort to reduce the overall amount of credit they are carrying, or because they have found a more desirable alternative credit card.

Since credit card-embedded insurance benefits cannot be cancelled, the only possible way the industry might address the AMF's filings and disclosures requirements in this area would be to report on actual credit card cancellations. However, reporting on credit card cancellations would provide the AMF with no market conduct or consumer protection-related indicators or red flags relevant to embedded insurance benefits.

2. Remuneration paid to all distributors. For credit card-embedded insurance benefits, there is no remuneration paid to card issuers.

Given the realities outlined above and to ensure that the AMF still receives relevant data to fulfill its industry oversight responsibilities, CAFII recommends that the AMF align its reporting requirements of the industry with those in the CCIR's Annual Statement on Market Conduct (ASMC). The ASMC calls for the provision of relevant credit card-embedded insurance benefits data and insurers could provide similar Quebec-specific data to the AMF rather than being required to implement different and/or additional reporting.

Consumer Disclosures

Given that credit cards can have over 10 different embedded insurance benefits, and each card issuer has a portfolio of unique credit cards, a particular card issuer may have dozens of different embedded insurance benefits. It would be impractical to expect that, at the time of card application, the card issuer would provide the consumer with 10-plus summaries of the embedded insurance benefits when the pertinent disclosure information relates to the credit card's annual fee, its interest rate, payment grace period, and its rewards program. Providing summaries of the many embedded insurance benefits at time of application could overwhelm and confuse the consumer, rather than provide clarity.

However, given the AMF's request, CAFII members are prepared to produce summaries of credit card-embedded insurance benefits, which would be made available to all consumers on the insurer's and/or card issuer's website.

The summaries of embedded insurance benefits would

3. be concise;
4. be written in clear, consumer-friendly language;

5. present accurate information;
6. not contain any advertising or any promotional offers; and
7. not be the Certificate of Insurance.

The summaries of embedded insurance benefits would include

8. the insurer's name and contact information;
9. the client number of the insurer registered in the Authority's register of insurers and the Authority's website address;
10. the name and type of insurance product embedded;
11. claims eligibility criteria;
12. the name and contact information of the card issuer that is providing the product;
13. information on the coverage, exclusions, and limitations, and where to find the full details in the certificate of insurance;
14. any other specific clauses which may affect the insurance;
15. the insurer's website address providing access to the information on where the client can file a complaint with the insurer and a summary of the complaint processing policy; and
16. the manner in which the Certificate of Insurance can be accessed on the insurer's and/or card issuer's website.

Fact Sheet

It is CAFII's intent to try to find creative solutions to the AMF's requests which will lead to positive consumer outcomes.

However, because the Fact Sheet, as prescribed by the *RADM*, is not aligned with credit card-embedded insurance benefits and would be a "forced fit", CAFII believes that it would be most beneficial to consumers to not confuse them by requiring card issuers to provide them with a Fact Sheet for this product line.

We must stress that while the "*It's your choice*" and "*How to choose*" Fact Sheet sections are problematic and ill-suited for this product line, the section that is of most concern is "*Right to Cancel*." As stated previously, credit card-embedded insurance benefits cannot be cancelled without cancelling the credit card itself. Similarly, the Notice of Rescission required to be provided to consumers under the *RADM* also does not align with the credit card-embedded insurance benefits product line.

Other Comments:

Information collected from consumers

No information is collected up-front from consumers relative to credit card-embedded insurance benefits. Any information collected from the credit card applicant is compliant with all applicable privacy requirements, including the federal PIPEDA. The insurer does not see any of the details about a specific enrollee in the group plan underlying a credit card-embedded insurance benefit until an enrollee makes a claim.

Consequently, insurers are not in a position to provide an applicant with the summary of the information collected from him/her, as it is not collected for insurance purposes. However, the Certificates of Insurance would be provided, per normal fulfillment procedures.

Insurer Assistance service

CAFII members would be able to meet the AMF's requirement regarding the insurer having an Insurer Assistance Service, to answer questions from the card issuer regarding each benefit provided.

Training

Training of card issuer staff in respect of embedded benefits already exists. Staff are provided with the necessary knowledge to ensure that consumers' questions are addressed and that the appropriate information is being provided about the credit card-embedded insurance benefits. A common practice is for the card issuer's staff to provide high level product information (e.g. *this credit card includes \$X Million in travel medical insurance for up to Y days*) and to direct more detailed questions about claims eligibility, pre-existing conditions, etc. to a specialized customer service representative or licensed agent.

Conclusion

We look forward to dialoguing with the AMF on the proposals we have made in this submission. In that connection, please contact Keith Martin, Co-Executive Director, at keith.martin@cafii.com or 647-460-7725 at your earliest convenience, to set up a teleconference or virtual meeting for that purpose.

Sincerely,



Martin Boyle
Board Secretary and Chair, Executive Operations Committee

De : Keith Martin <Keith.Martin@cafii.com>

Envoyé : 7 juillet 2020 08:46

À : Beaudoin Mario <Mario.Beaudoin@lautorite.qc.ca>

Cc : Pérodeau Frédéric <Frederic.Peroiseau@lautorite.qc.ca>; Déry Patrick
<Patrick.Dery@lautorite.qc.ca>; Sirois Nathalie <nathalie.sirois@lautorite.qc.ca>; Gauthier Louise
<Louise.Gauthier@lautorite.qc.ca>; Brendan Wycks <brendan.wycks@cafii.com>

Objet : Avantages d'assurance intégrés aux cartes de crédit -- ACIFA

7 juillet 2020

M. Mario Beaudoin, Directeur des pratiques de distribution alternatives en assurance
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

c.c. M. Frédéric Pérodeau, Surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la
distribution

M. Patrick Déry, Surintendant de l'encadrement de la solvabilité

Mme Nathalie Sirois, Directrice principale de la surveillance des assureurs et du contrôle du droit
d'exercice

Mme Louise Gauthier, Directrice principale des politiques d'encadrement de la distribution

SOUS RÉSERVE DES DROITS DE L'OFFRANT

Monsieur Beaudoin,

Objet : Avantages d'assurance intégrés aux cartes de crédit

Nous remercions l'AMF d'avoir accordé une prolongation de délai, jusqu'au 15 juillet 2020, pour cette
soumission, après que nous en ayons fait la demande en raison de la pandémie de COVID-19.

Lors de notre rencontre du 11 février 2020 avec vous et vos collègues de l'AMF au bureau de l'AMF à
Québec, l'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) a fait part de son
point de vue ferme selon lequel le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (RMAD) – tel qu'il
a été rédigé, finalisé et publié – ne s'applique pas aux prestations d'assurance intégrées aux cartes de
crédit.

Les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit ne sont pas directement achetées ou offertes,
mais sont plutôt incluses dans certaines cartes de crédit en tant qu'avantages accessoires que la carte
offre au consommateur. Si un consommateur veut une carte de crédit en particulier, les garanties
d'assurance intégrées ne sont pas facultatives; ce sont des caractéristiques intégrées de la carte. Si les
garanties d'assurance intégrées d'une carte donnée ne sont pas souhaitées, le consommateur peut
choisir de refuser cette carte de crédit ou simplement de ne pas utiliser les avantages inclus.

Les prestations d'assurance intégrées à une carte de crédit sont émises en vertu d'un contrat principal d'assurance collective à l'intention du titulaire de la police (c.-à-d. une banque ou une coopérative de crédit) au profit des titulaires de carte individuels, qui reçoivent des certificats d'assurance en tant que participants à la police d'assurance collective. Tous les titulaires de carte sont des participants au contrat principal d'assurance collective, mais, contrairement à ce qui se fait pour la plupart des formes d'assurance protection de crédit, ils ne sont pas individuellement inscrits à la police. Par conséquent, en ce qui concerne les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit, un titulaire de carte individuel ne peut pas choisir d'annuler la couverture en vertu du certificat, car seul le titulaire de police peut mettre fin à une police d'assurance collective, ce qui aurait pour effet d'annuler la couverture pour tous les titulaires de carte.

Bien que nous croyons fermement que les avantages d'assurance liés aux cartes de crédit ne sont pas des offres d'assurance et que, par conséquent, le *RMAD* ne s'applique pas à cette gamme de produits, l'ACIFA a entrepris, au moyen des propositions décrites ci-dessous, de répondre à la demande de présentation de l'AMF à notre Association en fournissant des résultats pour les consommateurs pour cette gamme de produits qui correspondent à ceux des offres d'assurance réelles.

Dépôts et divulgations à l'AMF

En ce qui concerne les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit, les membres de l'ACIFA seraient en mesure de répondre aux exigences de divulgation suivantes de l'AMF :

17. le nom et les coordonnées de l'émetteur de la carte;
18. les coordonnées du service d'assistance de l'assureur.

Cependant, certains aspects de l'information actuellement divulguée par les assureurs collectifs à l'AMF ne correspondent pas à la gamme de produits des prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit. Plus précisément :

1. Le nombre d'annulations des prestations d'assurance intégrées à une carte de crédit. Le consommateur ne peut pas annuler les prestations d'assurance intégrées à une carte de crédit dans le cadre du forfait global de la carte de crédit; il doit plutôt annuler la carte de crédit dans son intégralité. Le plus souvent, les consommateurs choisissent d'annuler une carte de crédit pour d'autres raisons, y compris le taux d'intérêt ou le programme de récompenses, dans le but de réduire le montant global du crédit qu'ils détiennent, ou parce qu'ils ont trouvé une autre carte de crédit plus attrayante.

Étant donné que les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit ne peuvent pas être annulées, la seule façon possible pour l'industrie de satisfaire aux exigences de l'AMF en matière de dépôt et de divulgation dans ce domaine serait de faire rapport sur les annulations réelles de cartes de crédit. Toutefois, la déclaration des annulations de cartes de crédit ne fournirait à l'AMF aucun indicateur de conduite du marché ou de protection des consommateurs ni aucun signal d'alarme concernant les prestations d'assurance intégrées.

2. La rémunération versée à tous les distributeurs. En ce qui concerne les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit, aucune rémunération n'est versée aux émetteurs de cartes.

Compte tenu des réalités décrites ci-dessus et pour veiller à ce que l'AMF reçoive toujours les données pertinentes pour s'acquitter de ses responsabilités de surveillance de l'industrie, l'ACIFA recommande que l'AMF harmonise ses exigences en matière de rapports avec celles de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (DAPC) du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). La DAPC préconise la fourniture de données pertinentes sur les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit, et les assureurs pourraient fournir à l'AMF des données semblables propres au Québec plutôt que d'être tenus de mettre en œuvre des rapports différents ou supplémentaires.

Renseignements des consommateurs

Étant donné que les cartes de crédit peuvent avoir plus de 10 prestations d'assurance intégrées différentes, et que chaque émetteur de carte a un portefeuille de cartes de crédit uniques, un émetteur de carte particulier peut avoir des douzaines de prestations d'assurance intégrées différentes. Il ne serait pas pratique de s'attendre à ce que, au moment de la demande de carte, l'émetteur de la carte fournisse au consommateur plus de 10 résumés des prestations d'assurance intégrées lorsque les renseignements pertinents des divulgations concernent les frais annuels de la carte de crédit, son taux d'intérêt, le délai de grâce de paiement et son programme de récompenses. Le fait de fournir des résumés des nombreuses prestations d'assurance intégrées au moment de la demande pourrait submerger et embrouiller le consommateur, plutôt que de rendre les choses plus claires.

Toutefois, compte tenu de la demande de l'AMF, les membres de l'ACIFA sont prêts à produire des résumés des prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit, qui seraient mis à la disposition de tous les consommateurs sur le site Web de l'assureur ou de l'émetteur de la carte.

Les résumés des prestations d'assurance intégrées :

1. seront concis;
2. seront rédigés dans un langage clair et convivial;
3. présenteront des renseignements exacts;
4. ne contiendront pas de publicité ni d'offres promotionnelles;
5. ne constitueront pas un certificat d'assurance.

Les résumés des prestations d'assurance intégrées comprendront :

1. le nom et les coordonnées de l'assureur;
2. le numéro de client de l'assureur inscrit au registre des assureurs de l'AMF et l'adresse du site Web de l'AMF;
3. le nom et le type de produit d'assurance intégré;
4. les critères d'admissibilité pour les réclamations;
5. le nom et les coordonnées de l'émetteur de la carte qui fournit le produit;
6. des renseignements sur la couverture, les exclusions et les limites, et où trouver tous les détails dans le certificat d'assurance;
7. toute autre clause spécifique qui pourrait affecter l'assurance;

8. l'adresse du site Web de l'assureur donnant accès à l'information sur l'endroit où le client peut déposer une plainte auprès de l'assureur et un résumé de la politique de traitement des plaintes;
9. la procédure à suivre pour consulter le certificat d'assurance sur le site Web de l'assureur ou de l'émetteur de la carte.

Fiche d'information

L'ACIFA a l'intention d'essayer de trouver des solutions créatives aux demandes de l'AMF qui mèneront à des résultats positifs pour les consommateurs.

Cependant, parce que la fiche d'information, comme prescrit par le *RMAD*, n'est pas harmonisée avec les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit et qu'elle serait une « adaptation forcée », l'ACIFA croit qu'il serait plus avantageux pour les consommateurs de ne pas les confondre en exigeant que les émetteurs de cartes leur fournissent une fiche d'information pour cette gamme de produits.

Nous devons souligner que même si les sections « *C'est votre choix* » et « *Comment choisir* » des fiches d'information sont problématiques et mal adaptées à cette gamme de produits, la section la plus préoccupante est « *Droit d'annuler* ». Comme je l'ai déjà dit, les prestations d'assurance intégrées à une carte de crédit ne peuvent être annulées sans annuler la carte de crédit elle-même. De même, l'avis d'annulation qui doit être fourni aux consommateurs en vertu du *RMAD* ne correspond pas non plus à la gamme de produits de prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit.

Autres commentaires :

Renseignements recueillis auprès des consommateurs

Aucune information n'est recueillie d'entrée de jeu auprès des consommateurs en ce qui concerne les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit. Tous les renseignements recueillis auprès du demandeur de carte de crédit sont conformes à toutes les exigences applicables en matière de protection des renseignements personnels, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral. L'assureur ne voit aucun détail sur une personne précise inscrite au régime collectif sous-tendant une prestation d'assurance intégrée à une carte de crédit tant qu'elle n'a pas présenté une demande de règlement.

Par conséquent, les assureurs ne sont pas en mesure de fournir au demandeur le résumé des renseignements qu'il a recueillis, car ils ne sont pas recueillis à des fins d'assurance. Toutefois, les certificats d'assurance seraient fournis conformément aux procédures normales d'exécution.

Service d'assistance aux assureurs

Les membres de l'ACIFA seraient en mesure de satisfaire à l'exigence de l'AMF selon laquelle l'assureur doit offrir un Service d'assistance, afin de répondre aux questions de l'émetteur de la carte concernant chaque prestation fournie.

Formation

La formation du personnel des émetteurs de cartes en ce qui concerne les prestations intégrées existe déjà. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour répondre aux questions des consommateurs et pour fournir les renseignements appropriés sur les prestations d'assurance intégrées aux cartes de crédit. La pratique courante veut que le personnel de l'émetteur de la carte fournisse des renseignements de haut niveau sur le produit (p. ex., *cette carte de crédit comprend X millions de dollars d'assurance voyage pour frais médicaux pour une période maximale de Y jours*) et qu'il renvoie les questions plus détaillées sur les critères d'admissibilité pour les réclamations, les affections préexistantes et autres à un représentant spécialisé du service à la clientèle ou à un agent autorisé.

Conclusion

Nous avons hâte de discuter avec l'AMF des propositions que nous avons faites dans cette présentation. À cet égard, veuillez communiquer avec Keith Martin, codirecteur général, à keith.martin@cafii.com ou au 647-460-7725 le plus tôt possible, pour organiser une réunion par téléconférence ou une réunion virtuelle à cette fin.

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



Martin Boyle
Secrétaire et président, Comité exécutif des opérations