

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 :

1. le nom et les coordonnées de l'émetteur de la carte;
2. 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

À propos de l'ACIFA

L'ACIFA est une association sectorielle sans but lucratif qui se consacre au développement d'un marché de l'assurance ouvert et souple. Elle a été créée en 1997 pour fournir une voix aux institutions financières qui vendent de l'assurance par l'entremise de différents canaux de distribution. Nos membres offrent de l'assurance par l'entremise de centres d'appels, d'agents et de courtiers, d'agents de voyage, de publipostage, de succursales d'institutions financières et d'Internet.

L'ACIFA croit que les consommateurs sont mieux servis lorsqu'ils disposent de diverses possibilités pour l'acquisition de produits et services d'assurance. Nos membres offrent des produits d'assurances voyage, vie, santé et dommages, de même que l'assurance protection de crédit partout au Canada. Plus particulièrement, l'assurance protection de crédit et l'assurance voyage sont les gammes de produits prioritaires de l'ACIFA, puisqu'elles sont offertes par tous nos membres.

La diversité des membres de l'ACIFA lui permet d'avoir une vue d'ensemble du régime de réglementation qui régit le marché de l'assurance. Nous travaillons avec les gouvernements et les organismes de réglementation (principalement provinciaux) pour faire évoluer le cadre législatif et réglementaire pour le secteur de l'assurance et contribuer à favoriser l'achat par les consommateurs canadiens de produits d'assurance qui répondent à leurs besoins. Notre objectif est d'assurer la mise en place de normes appropriées 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, Banque Nationale Assurances, BMO Assurance, Desjardins Assurances, La Financière ScotiaLife, RBC Assurances, et TD Assurance – de même que les principaux acteurs de l'industrie, soit Assurant Canada, CUMIS Services Incorporated, La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie, La Première du Canada/Valeyo, Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers), et Sun Life.