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

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

13 février 2025

M. Mario Beaudoin, directeur de la surveillance des risques émergents
Beaudoin Mario <Mario.Beaudoin@lautorite.qc.ca>

Copie à :
Patrick Déry, surintendant des institutions financières
Hugo Lacroix, surintendant des marchés de valeurs et de la distribution
Nathalie Sirois, directrice principale de la surveillance prudentielle
Hicham Djab, directeur de la surveillance des pratiques commerciales
Véronique Martel, directrice de la surveillance de la gouvernance et des pratiques de gestion

Objet : ***Commentaires de l'ACIFA sur la collecte de statistiques relatives à l'assurance protection de crédit***

Bonjour Mario,

Merci d'avoir présenté les résultats de l'étude sur le profil du marché de la distribution sans représentant (DSR) de 2023, réalisée par l'équipe de distribution alternative de l'assurance.

Nous vous sommes reconnaissants de nous faire part de vos conclusions et de vos points de vue. Certains aspects de ces produits sont importants à prendre en compte lors de l'interprétation des statistiques que vous avez recueillies.

Primes liées aux indemnités intégrées aux cartes de crédit

Le marché des cartes de crédit est extrêmement concurrentiel et les entreprises qui proposent des cartes de crédit aux clients cherchent constamment des moyens de rendre leurs produits plus attrayants. Les indemnités d'assurance intégrées sont souvent offertes aux clients dans le cadre du forfait global de la carte de crédit et constituent un avantage supplémentaire que les clients peuvent prendre en considération. L'assurance n'est pas la principale raison pour laquelle les gens se procurent une carte de crédit. L'accès au crédit, les taux d'intérêt et les récompenses sont les trois principales raisons pour lesquelles les gens choisissent une carte de crédit plutôt qu'une autre. Les indemnités d'assurance intégrées font partie d'une série d'avantages offerts par la carte de crédit. Le coût des indemnités d'assurance intégrées est géré par le fournisseur de la carte et est réparti entre tous les détenteurs de cartes. Il n'est pas calculé individuellement. Les indemnités intégrées comprennent également les indemnités qui ne donneraient pas lieu à une réclamation. Par exemple, les indemnités de voyage peuvent inclure des éléments non monétaires, comme des récompenses de voyage, ou des services d'assistance juridique et d'urgence.

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Il est important de faire la distinction entre les indemnités intégrées et l'assurance optionnelle de protection de solde, où un événement déclencheur (comme le décès ou le diagnostic d'une maladie grave) entraîne une perte qui est couverte par l'assurance. Les primes pour ces produits optionnels sont payées par le client. En revanche, les indemnités intégrées à la carte de crédit, comme les diverses formes d'assurance voyage, sont proposées dans le cadre du forfait d'indemnités associé à la carte de crédit et ne font pas l'objet d'une souscription individuelle. Il est important de comprendre que les primes facturées par l'assureur au fournisseur de cartes sont calculées en fonction d'un portefeuille qui peut comprendre des centaines de milliers, voire des millions de clients. Lorsqu'un règlement a lieu, l'assureur verse l'indemnité au client, mais il ne s'agit pas d'une « ristourne de prime » pour le client, puisqu'il n'a jamais payé de prime au départ.

En résumé, la série, l'ensemble ou le forfait d'indemnités incluses sur une carte de crédit ne donnent jamais lieu à une prime directement facturée au client et, par conséquent, lorsqu'un client présente une réclamation et reçoit une indemnité de la part de l'assureur, il ne s'agit pas d'une « ristourne de prime », parce que le client n'a jamais payé de prime au départ.

La révision annuelle des taux de refus de réclamations et des ristournes de prime aux clients peut être trompeuse

L'assurance protection de crédit est un produit de groupe, contrairement aux produits d'assurance vie temporaire, par exemple, qui sont conçus selon une approche individuelle. Dans le cas d'un produit de groupe, la tarification est établie en fonction du nombre de clients et du profil de risque commun de ces clients. Au cours d'une année donnée, le montant des réclamations peut être faible, tandis qu'au cours d'une autre année, une réclamation importante peut modifier les statistiques relatives à la ristourne de prime aux clients. Les taux de refus de réclamations varient d'un assureur à l'autre en fonction de la maturité du portefeuille. Les portefeuilles en croissance ou moins matures enregistrent un plus grand nombre de réclamations au cours de la période de contestabilité de deux ans qui risquent davantage d'être refusées. Conformément aux pratiques exemplaires de l'actuariat, les taux de règlements sont également influencés par des événements ponctuels, comme la pandémie de COVID-19. Nous encourageons l'AMF à ne pas se limiter à un examen annuel de ces statistiques, mais à examiner également les tendances sur une plus longue période.

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Les produits peuvent se trouver à divers stades de maturité sur le marché

Certains produits arrivés à maturité peuvent être proposés à un nombre très important de clients, tandis que les nouveaux produits peuvent être proposés au départ à un petit nombre de clients. Dans le cas d'un nouveau produit, offert à un petit nombre de clients au départ, le nombre de refus de réclamations peut avoir une incidence plus importante sur le taux de refus de réclamations que le même nombre de refus enregistré pour un produit bien établi et offert à un plus grand nombre de clients. Bien que ce facteur ne soit pas aussi important dans les statistiques globales recueillies par l'AMF, il pourrait être très pertinent pour un assureur individuel dont les résultats relatifs aux refus de réclamations semblent être plus élevés que la moyenne du secteur, car cette statistique peut indiquer que la compagnie offre de nouveaux produits à un petit nombre de clients. Dans ces cas, les taux de refus de réclamations peuvent indiquer une clientèle initiale peu nombreuse plutôt que de représenter la valeur de l'assurance proposée.

L'assurance maladie grave est plus complexe que l'assurance vie

L'AMF a présenté des statistiques qui démontrent que les taux de refus de réclamation sont plus élevés lorsque l'assurance maladie grave est incluse dans la gamme de produits. Les décisions relatives à l'assurance vie sont nettement plus simples que celles relatives à l'assurance maladie grave. Dans le cas de l'assurance vie, une personne est vivante ou non, alors que dans le cas de l'assurance maladie grave, le diagnostic, l'espérance de vie et le type de maladie sont des éléments très complexes. Les compagnies d'assurance veulent aider les clients qui pensent avoir subi une perte qui est couverte, et les membres de l'ACIFA agissent honorablement et encouragent les clients à présenter une réclamation dans ces cas-là, même s'il semble au client que la couverture ne s'applique pas. Cette situation peut faire augmenter le taux de refus de réclamations si les critères de règlement ne sont pas respectés. Il est préférable d'encourager le client à soumettre une réclamation pour déterminer s'il peut obtenir un règlement, plutôt que de le laisser décider lui-même et potentiellement ne pas soumettre de réclamation alors qu'il aurait pu recevoir un règlement s'il l'avait fait. Il est également important de noter que les années 2020 à 2023 ont été influencées par la COVID, qui a entraîné une diminution des réclamations pour maladies graves. Cette diminution est due au fait que les hôpitaux ont été débordés par les cas de COVID, ce qui a malheureusement détourné les ressources pour les soins préventifs, tels que le dépistage et le diagnostic du cancer.

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Il est recommandé de fixer des seuils pour les statistiques

Une collecte annuelle de statistiques pourrait faire en sorte que les entreprises soient tenues de respecter une nouvelle norme chaque année. Nous encourageons l'AMF à envisager des seuils de résultats pour le secteur plutôt qu'un chiffre précis pour une année donnée, et à examiner les tendances du marché sur une période plus longue qu'une année.

Certains taux de refus de réclamations peuvent être trompeurs en raison d'un manque d'activité

En ce qui concerne les réclamations liées aux cartes de crédit et aux lignes de crédit variables, la couverture est calculée en fonction du solde impayé du produit de crédit au moment de la perte qui est couverte. Si un client déclare une perte qui est couverte, mais que son compte n'a pas de solde au moment de l'événement, la réclamation sera refusée, parce qu'il n'y a pas de solde à régler. Dans le même ordre d'idées, les successions présentent souvent une réclamation pour une ligne de crédit sans savoir si la ligne de crédit était utilisée, et si elle ne l'était pas, la réclamation pourrait être refusée. Cette situation entraîne un refus de réclamation, car la réclamation a été faite sans solde assuré.

Règlements prioritaires pour les réclamations liées à l'assurance voyage

Un client peut avoir plusieurs couvertures d'assurance qui peuvent s'appliquer à une situation liée à l'assurance voyage. Par exemple, un client peut avoir acheté un produit d'assurance individuelle, il peut bénéficier d'une couverture offerte par les avantages sociaux de son employeur, et il peut avoir une assurance intégrée à sa carte de crédit. Dans certains cas, des couvertures peuvent être offertes dans une police d'assurance habitation ou même une police d'assurance automobile. Il existe des protocoles dans le secteur de l'assurance, comme la coordination des indemnités, qui permettent de déterminer la police à laquelle la réclamation s'applique. Si le client présente une réclamation à sa compagnie de carte de crédit et que durant le processus de décision il est déterminé qu'une autre police est prioritaire, cette situation serait enregistrée comme un refus de réclamation, même si le client peut recevoir un règlement complet dans le cadre de l'autre police.

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

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

Conclusion

L'ACIFA remercie l'AMF pour cette occasion de faire connaître son point de vue au sujet des statistiques qu'elle a recueillies sur les produits d'assurance protection de crédit. Nous sommes encouragés par la transparence de l'AMF et sa volonté de discuter avec notre association et nos membres, et nous nous réjouissons de pouvoir continuer à le faire à l'avenir. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements de la part de l'ACIFA ou rencontrer des représentants de notre Association à tout moment, veuillez communiquer avec Keith Martin, directeur général de l'ACIFA, à keith.martin@cafii.com ou au 647-460-7725.

Cordialement,

Karyn Kasperski
Secrétaire du conseil d'administration et président du comité exécutif des opérations

20 Richmond Street East, Suite 600-25, Toronto, ON, M5C 2R9
☎ (416) 494-9224 🖷 (416) 967-6320
info@cafii.com www.cafii.com

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, Assurance Scotia, 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, Securian Canada, Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers), Chubb, Banque Canadian Tire, et Canadian Western Bank.