

30 septembre 2015

Monsieur Richard Boivin
Sous-ministre adjoint aux Politiques relatives aux institutions financières et au droit corporatif
Ministère des Finances
8, rue Cook, 4^e étage, Québec (Québec)
G1R 0A4

Objet : Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Monsieur,

L'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) est heureuse de donner son avis en réponse aux recommandations et questions présentées dans le rapport susmentionné. Nos réponses présentent le point de vue d'assureurs et de distributeurs qui :

- fournissent de l'assurance crédit collective et de l'assurance voyage au Québec et ailleurs au Canada;
- offrent des produits d'assurance principalement par des canaux de distribution non traditionnels, comme le publipostage, les centres d'appel, les succursales d'institutions financières et Internet;
- pour la plupart, sont incorporés en vertu d'une loi fédérale et sont sous réglementation fédérale et provinciale.

CHAPITRE 2 : LES TENDANCES EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION

Recommandation 1 : *S'inspirer des recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour mettre en place un cadre législatif souple qui permettra aux assureurs d'offrir leurs produits par Internet.*

Nous appuyons les recommandations du CCRRA présentées dans son énoncé de principes final sur *Le commerce électronique des produits d'assurance* et nous nous réjouissons que le Québec se propose de les utiliser pour moderniser son cadre de référence. Nous félicitons l'AMF de son leadership dans les consultations du CCRRA sur le commerce électronique et notons que les normes actuelles de l'industrie satisfont les attentes quant à la protection des consommateurs énoncées dans l'énoncé de principes final.

Sur un sujet connexe, nous encourageons le Québec à aller de l'avant et à faire les changements législatifs ou réglementaires nécessaires pour permettre la désignation de bénéficiaires et la résiliation de contrats d'assurance par Internet, lorsque l'assureur et le consommateur acceptent ces options.

Recommandation 2: *Mettre en place un cadre législatif pour la distribution sans représentant qui s'appliquera directement aux assureurs qui devront veiller à ce que leurs mandataires (actuellement appelés des distributeurs) respectent les règles.*

L'ACIFA est d'avis que les assureurs assument déjà suffisamment de responsabilités pour leurs mandataires/distributeurs et que le système actuel de distribution sans représentant (DSR) fonctionne bien dans la plupart des relations de ce type. Nous estimons que l'article 436 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en vigueur répond aux besoins en ce qui concerne les règles pour les assureurs sous le régime de la DSR.

L'ACIFA tient à souligner que la majorité des préposés au service à la clientèle de ses institutions membres sont des salariés et sont supervisés, que ce soit dans des succursales ou des centres d'appel. Tous sont tenus de suivre une formation très complète et récurrente pour faire en sorte qu'ils puissent fournir aux consommateurs des renseignements exacts et fiables. Cette formation permet de s'assurer que ceux et celles qui vendent des produits d'assurance ont les connaissances et les compétences requises pour bien faire leur travail et servir les clients.

Nos membres se conforment à la Ligne directrice LD7 de l'ACCAP, Assurance crédit collective, qui exige des assureurs a) qu'ils établissent des procédures raisonnables pour la formation de ceux et celles qui offrent ses produits; et b) qu'ils établissent des procédures raisonnables de contrôle des activités des personnes chargées des adhésions. En ce qui concerne l'assurance voyage, nos membres se conforment à la Ligne directrice LD5, Assurance voyage, dans laquelle sont énoncées des pratiques pour fournir aux consommateurs des renseignements suffisants pour prendre une décision éclairée concernant l'assurance qui leur est proposée. Nos membres se conforment également à la Ligne directrice LD9, Marketing direct.

Pour la majorité des membres de l'ACIFA, la vente d'assurance crédit collective et d'assurance voyage, en plus d'être sous réglementation provinciale, est aussi assujettie à la réglementation fédérale. Les consommateurs sont bien protégés, les institutions financières se conformant au Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées. Ce code concerne tous les produits d'assurance autorisés dont les institutions financières font la promotion au Canada. Il fait partie des Engagements et codes de conduite volontaires de l'ABC, qui sont des promesses non exigées par la loi faites par les banques à leurs clients dans un certain nombre de domaines. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'organisme fédéral de réglementation des banques, surveille la conformité des banques à ces engagements et codes de conduite.

Comme l'a déjà indiqué l'ACIFA dans des présentations antérieures, en règle générale, nos membres ont fourni des produits dans un contexte de DSR au Québec sans qu'il y ait eu beaucoup de plaintes et nous recommandons à l'AMF d'adopter une approche fondée sur des principes et sur la limitation des risques, en se souciant principalement de veiller à ce que les distributeurs posant problème s'y conforment.

Recommandation 3 : *Examiner toutes les approches pour alléger le fardeau réglementaire et financier des assujettis tout en maintenant un encadrement adéquat de la distribution de produits et services financiers.*

Les membres de l'ACIFA n'ont pas connu de problèmes particuliers avec le système de surveillance actuel et n'ont pas de commentaires sur la question pour le moment. Nous félicitons néanmoins le ministère des Finances d'avoir pris l'initiative de cet examen et, si des modifications spécifiques sont recommandées à l'avenir, nous aimerions pouvoir les commenter à ce moment-là.

Conclusion

L'ACIFA se réjouit de la possibilité qui lui a été donnée de soumettre ses commentaires et ses recommandations au sujet de cette révision importante de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Nous serons heureux de donner à nouveau notre avis sur les modifications proposées de cette loi, à la suite de la présente consultation.

Si vous souhaitez davantage de renseignements de l'ACIFA ou si vous voulez nous rencontrer à n'importe quel stade de cet exercice, veuillez communiquer avec Brendan Wycks, notre directeur général, à brendan.wycks@cafii.com ou au 647-218-8243.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.



Greg Grant, M.B.A., FLMI, ACS
Secrétaire et président du Comité exécutif d'opérations
Association canadienne des institutions financières en assurance

Liens vers les autres documents portant sur la réglementation ou l'autorèglementation cités dans le présent document

- Énoncé de principes : Le commerce électronique des produits d'assurance : http://www.ccir-ccrra.org/fr/init/Elec_Commerce/ECC_finalized_position_paper_Fr.pdf
- Lignes directrices de l'ACCAP : https://www.clhia.ca/domino/html/clhia/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/page/E49EA6FC90407BBF85257A5B006683F2?OpenDocument
- Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens pour les activités d'assurance autorisées : http://www.cba.ca/contents/files/misc/vol_20090000_authorizedinsuranceactivities_fr.pdf

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. Ses membres fournissent de l'assurance par l'entremise de centres d'appels, d'agents et de courtiers, d'agents de voyages, de publipostage, de succursales d'institutions financières et d'Internet.

L'ACIFA croit que les consommateurs sont le mieux servis lorsqu'ils disposent de diverses possibilités pour l'acquisition de produits et services d'assurance.

De nos jours, l'ACIFA est la seule association canadienne dont les membres jouent un rôle dans tous les principaux secteurs de l'assurance.

Les membres votants de l'ACIFA sont les pôles assurance des grandes institutions financières canadiennes – BMO Assurance, Assurance CIBC, Desjardins Assurances, Banque Nationale Assurances, RBC Assurances, Financière ScotiaVie et TD Assurance – ainsi que les grands acteurs suivants du secteur : American Express, Assurant Solutions, Compagnie d'assurance-vie Première du Canada et CUMIS Group Ltd.

L'ACIFA a également dix associés qui appuient le rôle des institutions financières dans les assurances.

Les membres de l'ACIFA offrent des assurances voyage, vie, santé et dommages, de même que l'assurance crédit collective dans tout le Canada. L'assurance voyage et l'assurance crédit collective sont les produits sur lesquels se concentre principalement l'Association, celles-ci étant offertes par la majorité de ses membres. Nous faisons la promotion de l'offre de l'assurance par des canaux de distribution non traditionnels – comme le publipostage, les centres d'appel et Internet, y compris au moyen d'appareils mobiles – et nous appuyons des structures de réglementation qui favorisent un marché ouvert, où les consommateurs peuvent choisir librement comment et où souscrire une assurance.

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. L'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 et contribuer à favoriser l'achat par les consommateurs canadiens de produits d'assurance qui répondent 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.