



# **CONSULTATION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LA VENTE D'ASSURANCE ACCESSOIRE (CCRRA / CISRO)**

**MÉMOIRE DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

2 mai 2008

# **TABLE DES MATIÈRES**

	<b><u>Page</u></b>
Introduction .....	3
<b>PARTIE I</b>	
	<b><u>EXCLUSIONS, RESTRICTIONS ET LIMITATIONS</u></b>
1.1 Questions du groupe de travail.....	4
<b>PARTIE II</b>	
	<b><u>GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS</u></b>
2.1 Questions du groupe de travail .....	10
<b>PARTIE III</b>	
	<b><u>RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES VENDEURS</u></b>
	<b><u>D'ASSURANCE ACCESSOIRE ET DES ASSUREURS</u></b>
3.1 Questions du groupe de travail .....	12
<b>PARTIE IV</b>	
	<b><u>DISPONIBILITÉ DES DONNÉES STATISTIQUES</u></b>
4.1 Questions du groupe de travail .....	17
<b>Conclusion.....</b>	<b>18</b>

La Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») est un organisme d'autoréglementation (« OAR ») constitué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>1</sup> (« LDPSF »), qui a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses quelques 31 000 membres dûment certifiés œuvrant dans les disciplines de l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, du courtage en épargne collective, de la planification financière et du courtage en plan de bourses d'études et en contrats d'investissements.

Dans son rôle de protection du public, la Chambre encadre la conduite de ses membres dans leurs activités d'offre, de conseil et de distribution de produits et services financiers qu'ils sont autorisés à offrir. Elle veille également, pour les mêmes raisons, à l'amélioration continue de leurs connaissances<sup>2</sup>.

La Chambre est heureuse de répondre à l'invitation qui lui a été faite par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (« CCRRA ») et les Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (« CISRO ») de participer à la présente consultation concernant la vente d'assurance accessoire (« VAA »).

Considérant que la VAA peut consister en des produits d'assurance de dommages ou d'assurance de personnes, les éléments de réponse que suggérera la Chambre aux questions soumises par le Groupe de travail seront axés sur les produits de VAA se rapportant à l'assurance de personnes<sup>3</sup> et seront inspirés du régime d'autoréglementation que la Chambre a comme mission d'appliquer et du régime législatif en place au Québec.

## **INTRODUCTION**

Au Québec, la législation contient déjà des dispositions relatives à l'encadrement de la VAA ou « distribution sans représentant ». En effet, les articles 408 et suivants de la

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. D-9.2

<sup>2</sup> Mais non à l'égard des planificateurs financiers.

<sup>3</sup> La Chambre tient à souligner au Groupe de travail qu'elle a déjà pris position en la matière à l'occasion d'une consultation publique de l'Autorité des marchés financiers relative à la vente de produits d'assurance par les concessionnaires automobiles. Le mémoire présenté par la Chambre à l'Autorité est disponible sur le site Internet de la Chambre au [www.chambresf.com](http://www.chambresf.com).

LDPSF et le *Règlement sur la distribution sans représentant*<sup>4</sup> établissent les balises de ce type de distribution.

Ce régime législatif constitue l'exception puisque pour l'essentiel, le régime primaire prévoit que la distribution de produits d'assurance doit se faire par le biais de représentants dûment certifiés. La distribution sans représentant est un mode de distribution qui doit demeurer exceptionnel et se limiter à des produits spécifiques s'y prêtant et pour lesquels les risques de préjudice à l'endroit des consommateurs sont minimales. D'ailleurs, la Chambre est d'avis que la certification de représentants et ses pendants (formation continue obligatoire, inspection, déontologie, etc.) constituent le moyen le mieux à même de favoriser la protection du public consommateur de ce type de produits d'assurance. Ceci est d'autant plus vrai dans le contexte actuel où les entreprises commerciales tendent à contourner la législation québécoise afin de vendre directement des produits s'apparentant à de l'assurance, contournant ainsi l'obligation de certification<sup>5</sup>. De plus, la jurisprudence québécoise des dernières années témoigne de l'incertitude entourant le concept de VAA ou de distribution sans représentant<sup>6</sup>.

## 1. **EXCLUSIONS, RESTRICTIONS ET LIMITATIONS (« ERL »)**

### 1.1 **Questions du groupe de travail**

#### 1.1.1 **À part le formulaire de demande, y a-t-il d'autres moyens d'assurer une divulgation adéquate au consommateur des renseignements pertinents?**

Au Québec, dans le cadre du régime primaire, c'est-à-dire le régime en vertu duquel la détention d'un certificat est nécessaire afin de procéder à la distribution de produits d'assurance, les représentants en assurance de personnes doivent, à titre de membres de la Chambre, respecter les normes déontologiques prévues au *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité*

---

<sup>4</sup> 1998, c. 37, a. 210

<sup>5</sup> L'exemple le plus évocateur de ce type de produits est la garantie de remplacement, un produit créé par les concessionnaires automobiles et aux termes de laquelle ces derniers s'engagent, en cas de vol ou perte totale d'un véhicule, à le remplacer par un neuf.

<sup>6</sup> Voir notamment *L'Internationale c. Bureau des services financiers*, AZ-50166438 C.S. 500-05-073976-027, le 25 février 2003, *Assomption c. Autorité des marchés financiers*, AZ-50329251, C.S. 200-17-005298-047, le 3 août 2005 renversé par la Cour d'Appel (2007 QCCA 1062) le 27 juin 2007, *Boudreau c. Caisse populaire*, AZ-50324320 C.S. 755-05-001926-029, le 19 juillet 2005 et *Bonin c. Picard*, AZ-50257331 C.S. 700-05-011316-019, le 11 juin 2004.

financière<sup>7</sup> (« Code de déontologie ») et à la LDPSF. Ces instruments législatifs contiennent des dispositions relatives à la divulgation d'information. Entre autres, l'article 12 prévoit que :

*« Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client. »*

L'article 13 se lit ainsi :

*« Le représentant doit exposer à son client ou à tout client éventuel, de façon complète et objective, la nature, les avantages et les inconvénients du produit ou du service qu'il lui propose et s'abstenir de donner des renseignements qui seraient inexacts ou incomplets. »*

L'article 14 oblige donc le représentant à fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension ou à l'appréciation du produit ou des services qu'il lui propose ou lui rend.

Finalement, l'article 16 prévoit que :

*« Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des déclarations ou des représentations incomplètes, fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur. »*

La LDPSF quant à elle, à son article 28, précise que :

*« Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.*

*Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions. »*

Bien qu'elles constituent un moyen appréciable d'assurer la protection du public, ces exigences déontologiques s'appliquent uniquement aux représentants détenteurs d'un certificat émis par

---

<sup>7</sup> C. D-9.2, r. 1.01

l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») et non aux personnes impliquées dans la VAA.

Bien que la Chambre soit d'avis qu'il est primordial de ne pas marginaliser ce régime primaire parce qu'il offre une meilleure protection pour le public, elle est d'avis que les dispositions de la LDPSF relatives à la VAA pourraient contenir certains éléments de réponse pour les situations où il serait acceptable d'avoir recours au régime d'exception. Les dispositions de la LDPSF en cette matière établissent une série d'obligations que doivent respecter les assureurs et les distributeurs.

Les assureurs doivent notamment voir à la préparation et à la remise aux distributeurs d'un guide de distribution contenant une description du produit offert, la nature de la garantie et les exclusions de garantie<sup>8</sup>. Ce guide de distribution doit être rédigé et présenté conformément aux normes réglementaires prévues au *Règlement sur la distribution sans représentant*<sup>9</sup> (« Règlement sur la distribution »). Le guide est soumis au droit de regard de l'Autorité<sup>10</sup>.

Les distributeurs et les personnes à qui ils confient la tâche de vendre les produits d'assurance, le cas échéant, se voient eux aussi, au titre de ce régime d'exception, imposer des obligations en matière de divulgation d'information. Ainsi, ils doivent décrire au client le produit proposé, préciser la nature de la garantie offerte et lui indiquer clairement les exclusions de garantie<sup>11</sup>. Ils doivent de plus, préalablement à la vente ou l'adhésion, remettre au client une copie du guide de distribution<sup>12</sup>. L'article 436 LDPSF établit la responsabilité du distributeur à l'égard de tout préjudice

---

<sup>8</sup> Articles 410 et 411 LDPSF

<sup>9</sup> 1998, c. 37, a. 210

<sup>10</sup> Articles 414, 415 et 416 LDPSF. Depuis le 28 mars 2008, l'Autorité exige, sur la base du concept « file and use », que les assureurs remettent avec leur guide de distribution un cahier de conformité attestant que ce guide répond aux exigences légales et réglementaires applicables. Le guide de distribution est présumé conforme, ce qui permet aux assureurs d'offrir sans délai leur produit d'assurance. L'Autorité effectuera un examen sommaire des documents remis. Voir à ce sujet le Bulletin de l'Autorité du 28 mars 2008, vol. 5, no. 12, aux pages 23 et suivantes.

<sup>11</sup> Article 431 alinéas 1 et 2 LDPSF

<sup>12</sup> Article 435 LDPSF

subi par un client à qui il n'aurait pas fourni les renseignements exigés.

**1.1.2 Est-ce que les assureurs devraient être obligés de valider plus rigoureusement l'admissibilité d'un consommateur à une protection et de quel délai devraient-ils disposer pour évaluer cette admissibilité?**

Outre la difficulté pour le consommateur de déterminer lui-même si le produit offert lui convient, la Chambre est d'avis, que l'admissibilité d'un consommateur à une protection devrait idéalement être faite au préalable par l'assureur et non par le consommateur lui-même.

Considérant les difficultés pour le consommateur d'avoir accès dans certains cas au contrat de base et considérant la complexité de comprendre les détails contenus dans les clauses d'exclusions, de limitations et de restrictions, la Chambre croit qu'il serait pertinent que des obligations supplémentaires en matière d'admissibilité à la protection soient imposées aux assureurs. De telles obligations permettraient d'éviter que les consommateurs de VAA se voient reléguer le fardeau d'évaluer eux-mêmes leur admissibilité à la protection. Par ailleurs, une campagne de sensibilisation pourrait être effectuée par les organismes d'encadrement provinciaux afin de sensibiliser et de responsabiliser les consommateurs de ce type de produits.

De même, la sélection des risques après sinistre (« SRAS ») peut difficilement favoriser la protection du public consommateur de VAA en ce qu'elle peut avoir comme effet de causer un découvert lorsque les assureurs annulent le contrat d'assurance *ab initio*. Dans un tel cas, le consommateur se retrouvant sans assurance pourrait éprouver de la difficulté à souscrire à une nouvelle assurance si, par exemple, depuis l'émission de la police initiale, son assurabilité a changé.

Pour toutes ces raisons, la Chambre est d'avis qu'il serait pertinent de fixer un délai raisonnable pendant lequel l'assureur, alors qu'il évalue l'admissibilité du consommateur, doit fournir une note de couverture temporaire à ce dernier. À cet effet, un délai de 60 à 90 jours courant à compter de la signature de la demande d'assurance pourrait être considéré. La couverture temporaire pourrait donc prendre fin à la date de la réception, par le consommateur, d'un avis écrit l'informant du refus de l'assureur de couvrir le risque.

La Chambre convient qu'un tel processus est plus exigeant pour les assureurs mais est sans contredit plus à même d'assurer la protection du public.

**1.1.3 Si la sélection des risques après sinistre était jugée acceptable dans certaines situations particulières, comment les consommateurs devraient-ils être informés?**

Selon la Chambre, la SRAS ne saurait être jugée acceptable dans les cas où l'assurance de personnes a comme objet un risque important et ce en raison des impacts potentiellement dommageables pouvant découler d'un découvert d'assurance.

Ceci dit, dans les cas de risques minimes où il pourrait exceptionnellement être jugé acceptable d'avoir recours à la SRAS, il pourrait être exigé des assureurs que ceux-ci incluent à leur guide de distribution, ainsi qu'à leur formulaire de demande d'assurance, une mise en garde expliquant la SRAS et ses impacts potentiels. Par exemple, le distributeur pourrait se voir imposer l'obligation, dans le cadre de l'obligation de divulgation dont il a été question au point précédent, d'expliquer au consommateur ce qu'implique la SRAS. Corolairement, l'assureur doit donc s'assurer de former adéquatement les distributeurs des produits d'assurance à l'égard desquels il pourrait exercer la SRAS.

#### **1.1.4 Comment devrait-on informer les consommateurs des exclusions, restrictions et limitations (« ERL ») applicables aux polices d'assurance collective?**

Dans le même sens que notre suggestion quant à l'utilisation de la SRAS, nous sommes d'avis qu'une description claire, détaillée et précise des ERL au guide de distribution de l'assureur permettrait d'informer davantage les consommateurs. Il pourrait être requis que le distributeur fasse la lecture, avec le consommateur, de ces ERL et qu'il obtienne de celui-ci une signature attestant que celles-ci lui ont été expliquées. L'article 431 al. 2 LDPSF prévoit d'ailleurs que la personne qui distribue le produit doit indiquer « clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion ». Une telle exigence est selon nous tout à fait justifiée puisque la simple remise du guide de distribution n'est pas suffisante si elle n'est pas accompagnée d'explications adéquates dispensées par une personne dûment formée à le faire.

#### **1.2 Autres commentaires de la Chambre**

La Chambre tient à ajouter quelques commentaires ayant trait à la situation dans laquelle la proposition d'un produit par le vendeur d'assurance accessoire a comme effet d'emporter le remplacement d'un contrat existant d'un client.

Ces vendeurs n'ont pas l'obligation d'effectuer une comparaison entre le produit suggéré et le produit détenu par le consommateur et ils n'ont pas l'obligation de questionner le consommateur sur le contenu de son portefeuille d'assurance<sup>13</sup>. Dans ce contexte, le consommateur serait susceptible de perdre des droits acquis au titre des polices d'assurance qu'il détient déjà.

Ainsi, nous sommes d'avis que le régime de VAA pourrait mettre en place des obligations visant à encadrer le remplacement de polices

---

<sup>13</sup> Les représentants certifiés sont soumis à des obligations statutaires en matière de préavis de remplacement. Nous vous référons aux articles 18 et suivants du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (c. D-9.2, r. 1.3).

d'assurance, et ce afin d'atténuer les risques pouvant en découler pour le public.

## **2 GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS**

### **2.1 Questions du groupe de travail**

#### **2.1.1 Quelle est la façon la plus efficace de communiquer tout conflit d'intérêts potentiels?**

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une personne est dans une position où elle peut ou doit choisir entre ses intérêts personnels ou ceux d'une entité à qui elle est liée et ceux de ses clients.

Dans le cadre du régime primaire applicable aux représentants certifiés, certaines dispositions viennent encadrer la gestion des conflits d'intérêts tirant leur origine de plusieurs sources. Il nous apparaît que l'on pourrait s'inspirer de ces dispositions basées sur des principes (« *principle-based* ») afin d'en importer l'essence pour gérer des conflits d'intérêts potentiels en matière de VAA.

À cet effet, l'article 18 du Code de déontologie de la Chambre prévoit que :

*« Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. »*

L'article 20 de ce même code précise que :

*« Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit porter des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante, sans égard à son gain personnel. »*

Par ailleurs, la LDPSF établit des exigences de divulgation des conflits d'intérêts que doivent respecter les représentants en assurance détenant un certificat. Ainsi, l'article 26 LDPSF prévoit que :

*« Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il*

*agit a de tels liens, doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.*

*Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement. »*

Dans le même sens, l'article 32 LDPSF prévoit que :

*« Un représentant en assurance qui agit pour le compte d'un cabinet qui est un assureur ou d'un cabinet qui est lié par contrat d'exclusivité avec un seul assureur doit divulguer ce fait à la personne avec laquelle il transige. »*

Or, pour la distribution sans représentant, le régime québécois n'est pas aussi exigeant. En effet uniquement les articles 431 al. 3 et 433 LDPSF établissent des exigences en la matière, mais celles-ci se limitent à la divulgation de la rémunération. Ainsi, aucune disposition ne prévoit qu'une personne exerçant une VAA doit s'abstenir de se placer dans une situation de conflit d'intérêts à l'égard de son client.

L'article 431 al. 3 LDPSF se lit comme suit :

*« [La personne qui distribue le produit] doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client. »*

Dans la même lignée, l'article 433 LDPSF prévoit que :

*« Un distributeur qui peut offrir pour un même bien plus d'un produit d'assurance doit, lorsqu'il offre un de ces produits à un client, lui dévoiler la rémunération que l'assureur lui accorde pour la vente de chacun d'eux. »*

La Chambre est d'avis que dans le cas des produits et services pour lesquels un régime d'exception propre à la VAA serait jugé acceptable, la seule présence d'obligations telles que celles contenues aux articles 431 al. 3 et 433 LDPSF n'est pas suffisante ni en mesure d'assurer une protection adéquate du public consommateur de ce type de produits. Des dispositions telles que celles des articles 18 et 20 du Code de déontologie de

la Chambre et des articles 26 et 32 LDPSF pourraient être prévues à l'endroit des distributeurs de VAA.

## **2.2 Autres commentaires de la Chambre**

La Chambre désire exprime sa crainte par rapport à une pratique ayant actuellement cours chez les distributeurs d'assurance accessoire et mettant notamment en cause la notion de conflits d'intérêts entre les intérêts du consommateur et ceux du vendeur d'assurance accessoire.

Le paiement par anticipation des primes liées à une assurance accessoire, par exemple à l'occasion de l'achat d'un véhicule, sont, si le consommateur le désire, ajoutées au capital puis financées au même titre que celui-ci. Dans le cas où le bien auquel l'assurance est afférente est vendu avant le terme du financement, le consommateur omet, plus souvent qu'autrement, de récupérer les primes payées d'avance. Les distributeurs et leurs vendeurs sont peu enclins à informer le consommateur en la matière, puisqu'ils conservent ainsi les commissions acquises.

Nous sommes donc d'avis que des obligations claires de divulgation, tant au moment de l'achat du bien qu'au moment de sa revente, pourrait favoriser une gestion adéquate des conflits d'intérêts ainsi qu'une meilleure compréhension des consommateurs à l'égard de leurs droits et des produits qu'ils souscrivent.

## **3 RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES VENDEURS D'ASSURANCE ACCESSOIRE ET DES ASSUREURS**

### **3.1 Questions du groupe de travail**

#### **3.1.1 Quel est le mécanisme le plus efficace pour faire en sorte que les vendeurs aient un niveau approprié de connaissance des produits?**

Au Québec, les représentants en assurance de personnes soumis au régime primaire d'encadrement ont la responsabilité et l'obligation de mettre à jour leurs connaissances et leurs compétences dans différentes matières liées à leurs activités

professionnelles, et notamment en conformité. Ces obligations sont contenues au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière*<sup>14</sup> (« Règlement sur la formation continue obligatoire »).

Or, le régime d'exception de la distribution sans représentant prévu à la LDPSF ne contient aucune exigence de formation pour l'entrée en carrière ni de formation continue pour les distributeurs et les personnes à qui ils confient la tâche de distribuer des produits d'assurance. La LDPSF contient seulement certaines dispositions, insuffisantes selon nous, adressées aux assureurs et aux distributeurs visant à garantir que les personnes susmentionnées détiennent des connaissances suffisantes des produits d'assurance accessoire offerts pour vendre ceux-ci. Ainsi, l'article 420 LDPSF prévoit que :

*« L'assureur doit, compte tenu de la complexité de son produit, en plus de préparer un guide, prendre toute autre mesure appropriée afin que ses distributeurs en aient une bonne connaissance. »*

En vertu de l'article 421 LDPSF, l'assureur doit de plus maintenir *« un service de consultation pour répondre à toute demande d'un distributeur ou d'un client au sujet d'un guide de distribution »*.

Dans le même sens, l'article 429 LDPSF, qui s'adressent aux distributeurs, prévoit que :

*« Un distributeur doit, avant d'offrir un produit d'assurance, prendre les dispositions nécessaires afin que toute personne à qui est confiée la tâche de le distribuer, prendre les dispositions nécessaires afin que toute personne à qui est confiée la tâche de la distribuer ait une bonne connaissance du guide de distribution relatif à ce produit. »*

La difficulté avec les articles précités, c'est qu'ils limitent les obligations à la bonne connaissance du guide de distribution. Or, bien qu'une bonne connaissance du produit par le distributeur et les personnes qu'il désigne soit une composante primordiale et

---

<sup>14</sup> c. D-9.2, r.1.4.02

indispensable à la protection du public, nous sommes d'avis que les compétences des personnes impliquées dans la VAA se doivent d'être plus poussées. En effet, les habiletés, compétences et connaissances permettant d'établir les besoins d'un client sont aussi, sinon plus, indispensables à la sélection d'un produit d'assurance convenant à ces besoins<sup>15</sup>.

C'est pourquoi nous sommes d'avis qu'il serait bénéfique pour la protection du public qu'une formation initiale de base traitant à tout le moins de l'ABF, de conformité et d'éthique soit rendue obligatoire en matière de VAA.

Sans rendre cette formation aussi exigeante que celle à laquelle sont soumis, au Québec, les représentants certifiés en assurance de personnes, il pourrait être souhaitable d'exiger une mise à jour périodique des connaissances de base. Ce programme de formation pourrait être dispensé par les organismes provinciaux responsables de l'encadrement du secteur des assurances ou encore, par les assureurs eux-mêmes. Dans ce dernier cas, les assureurs pourraient être appelés à faire approuver le contenu de ces formations par les organismes d'encadrement concernés.

**3.1.2 Les consommateurs sont-ils en position d'être adéquatement informés en ce qui concerne la décision d'acheter des produits de VAA? Les consommateurs peuvent se fier aux renseignements fournis par les vendeurs d'assurance accessoire pour prendre ces décisions. Quel genre de cadre réglementaire conviendrait le mieux à l'application de normes de pratiques acceptables?**

Comme nous en avons fait état plus avant, nous sommes d'avis que la complexité des produits d'assurance sur la vie, santé ou la perte d'emploi exige que le client puisse bénéficier d'une analyse de besoins, de même qu'un accès à des conseils judicieux,

---

<sup>15</sup> D'ailleurs, les représentants certifiés en assurance de personnes doivent, au Québec, procéder à une analyse des besoins financiers (« ABF »), laquelle doit être mise par écrit et justifier les produits et services qui seront offerts et vendus au client.

donnés par un titulaire de certificat bien formé et dont les actes sont régis par des normes déontologies reconnues. La certification permet une protection accrue du public et permet à celui-ci de bénéficier des recours qui en découlent tel que la discipline par les pairs, l'indemnisation, la médiation etc.

Les cas pour lesquels le régime primaire pourrait être mis de côté sont, tel que la pratique le démontre, exceptionnels et ne devraient viser que des produits simples et bien spécifiques, répondant notamment à un besoin d'assurance ponctuel pour lequel l'impact de la réalisation du risque serait négligeable. En ce sens, il pourrait être pertinent d'établir une série de critères devant être respectés par un produit avant qu'il ne soit distribué à l'extérieur de l'égide du régime primaire.

Par ailleurs, il pourrait être convenable, pour les cas d'assurance accessoire où le régime d'exception s'appliquerait, d'évaluer la possibilité d'aménager les règles de façon à permettre la présence, chez les entreprises commerciales, d'un représentant certifié responsable de la souscription des produits. Ce représentant pourrait, par exemple, agir par l'entremise de l'administrateur de contrats. Par ailleurs, cet administrateur de contrats pourrait être soumis à certaines obligations supplémentaires. Ces obligations additionnelles, pourraient, par exemple, être inspirées des responsabilités qui incombent aux cabinets dument inscrits en vertu de la LDPSF. Cette évaluation devra soupeser et prendre en compte les risques de conflits d'intérêts qui pourraient survenir. Nous vous référons à cet effet aux pistes de solution proposées par la Chambre dans son mémoire relatif à la distribution de produits d'assurance par les concessionnaires automobiles<sup>16</sup>. Nous y émettons l'opinion que l'inscription des commerçants comme cabinet en assurance n'était pas souhaitable compte tenu des risques de conflits d'intérêts et de ventes liées qui pourraient en découler.

---

<sup>16</sup> Les commentaires pertinents se situent aux pages 5 à 9 de ce mémoire, disponible sur le site Internet de la Chambre au [www.chambresf.com](http://www.chambresf.com).

Enfin, nous tenons à préciser qu'un encadrement du type de celui contenu aux articles 408 et suivants de la LDPSF assure une protection minimale pour les consommateurs et devrait servir de point de départ à toute initiative réglementaire en la matière. En effet, la plupart de ces dispositions emportent, en cas de non-respect, des sanctions de nature pénales telles que des amendes. Bien que de telles sanctions puissent constituer un moyen d'encadrement, elles ne permettent pas la prévention et l'amélioration des compétences des personnes impliquées dans la VAA. Nous sommes d'avis, tel que nous l'avons mentionné plus avant, qu'un régime basé sur la compétence normée et la déontologie tel que celui auquel sont soumis les représentants dûment certifiés, est mieux à même de favoriser une protection adéquate du public consommateur de produits d'assurance accessoire complexes et dont les risques qui en sont l'objet ne sont pas négligeables.

### **3.1.3 Les vendeurs d'assurance accessoire devraient-ils être supervisés par les assureurs? Sinon, par qui devraient-ils l'être?**

La supervision des personnes physiques procédant à la VAA devrait être effectuée de manière concertée par les assureurs et les commerçants-distributeurs, le tout sous le regard des organismes d'encadrement provinciaux.

Par exemple, dans la mesure où nous suggérons la mise en place d'une exigence de formation minimale de base pour les personnes œuvrant sous le régime d'exception de VAA, il pourrait être exigé des assureurs qu'ils développent des programmes de formation qui devront être dispensés à ces personnes par le distributeur. Ainsi, les assureurs auraient l'obligation d'obtenir l'assentiment des organismes d'encadrement quant au contenu de la formation et de former leurs distributeurs en ce sens alors que ces derniers auraient l'obligation de la dispenser aux personnes à qui ils confient la tâche de vendre les produits

d'assurance accessoire. Finalement, dans le cas où les assureurs retiennent les services d'administrateurs de contrats<sup>17</sup>, nous sommes d'avis que ces derniers devraient aussi se voir attribuer une certaine responsabilité en ce qui a trait à la supervision des vendeurs accessoires

## **4 DISPONIBILITÉ DES DONNÉES STATISTIQUES**

### **4.1 Questions du groupe de travail**

#### **4.1.1 Quel est le meilleur moyen pour les assureurs s'ils devaient se conformer à de nouvelles exigences de production de rapports portant sur la VAA?**

La Chambre convient avec le Groupe de travail que la collecte de données statistiques sur la VAA est pertinente et souhaitable.

Les administrateurs des assureurs ainsi que les distributeurs d'assurance accessoire pourraient être mis à profit à ce chapitre.

Nous laissons toutefois le soin aux assureurs, principaux concernés, de vous suggérer les moyens les mieux à même de rencontrer les objectifs de collecte.

#### **4.1.2 Quels problèmes rencontreraient les assureurs s'ils devaient se conformer à de nouvelles exigences de production de rapports portant spécifiquement sur la VAA?**

Nous faisons ici aussi preuve de déférence face aux assureurs qui sont mieux à même de répondre à la question du Groupe de travail.

---

<sup>17</sup> Au Québec, Vision Avant-Garde, Préloc, MécaGroupe, Voyer Marketing et HPS figurent parmi les entreprises offrant des services d'administration de contrats d'assurance accessoire.

## **CONCLUSION**

Comme nous en avons fait état au long du présent mémoire, la Chambre est d'avis qu'une protection adéquate du public passe avant tout par le régime primaire d'encadrement de la distribution des produits d'assurance et qu'il serait inopportun d'étendre, par des flexibilités réglementaires, le régime d'exception. Cette position est justifiée entre autre par le fait qu'au Québec, malgré qu'un encadrement législatif soit prévu pour la VAA, les activités ayant cours dans ce secteur ont généré des incertitudes et des abus.

Une évaluation des produits visés gagnerait à être effectuée dans le but de déterminer s'il est adéquat, pour la protection du public, de les soumettre au régime d'exception de la VAA. Nous suggérons d'ailleurs la création d'un groupe de travail qui aurait comme mandat de procéder à une telle évaluation, de concert avec les organismes d'encadrement concernés.

Pour ces cas, un régime d'encadrement offrant des garanties de protection accrues pour le public serait souhaitable. Ainsi, nous sommes d'avis que ce régime pourrait s'inspirer du régime primaire, notamment en ce qui a trait aux obligations de divulgation d'information, à la gestion des conflits d'intérêts et à l'acquisition des connaissances et des compétences requises. Les succès de ce régime primaire que nous avons pu constater dans l'exercice de notre mission nous permettent de croire qu'un régime s'en inspirant ne pourrait qu'être bénéfique pour la protection du public.