



**RICIFQ**

Le Regroupement Indépendant  
des Conseillers de l'industrie  
Financière du Québec

## **MÉMOIRE**

*DU REGROUPEMENT INDÉPENDANT DES CONSEILLERS DE L'INDUSTRIE FINANCIÈRE DU QUÉBEC*

*À L'INVITATION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)*

*À PARTICIPER À LA CONSULTATION PUBLIQUE*

*SUR LA VENTE D'ASSURANCE ACCESSOIRE PUBLIÉE PAR LE*

*CONSEIL CANADIEN DES RESPONSABLES DE LA RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE (CCRA)*

*ET*

*LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES D'ASSURANCE AU CANADA*

*CONNUS SOUS L'ABRÉVIATION ANGLAISE « CISRO »*

**\*\*\* GROUPE DE TRAVAIL \*\*\***

**SUR LA VENTE D'ASSURANCE ACCESSOIRE (VAA)**

*24 Avril 2008*

**Le masculin est utilisé de façon générique dans le seul but d'alléger le texte.**



**RICIFQ**

Le Regroupement Indépendant  
des Conseillers de l'Industrie  
Financière du Québec

<b><u>Table des matières :</u></b>	<b>Page</b>
<b><i>Avant propos et mission</i></b>	<b>3</b>
I Introduction & remerciements	4
II CONTEXTE	5
<b><i>Partie 1</i></b>	
L'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA)	7
Disponibilité des données statistiques	12
Les libellés de police	12
La sélection des risques après sinistre (SRAS)	14
La rémunération	15
Le traitement des sinistres	15
La conformité	16
<b><i>Partie 2</i></b>	
<b>Discussions constructives sur la façon de résoudre les problèmes connus et potentiels :</b>	
Les Exclusions, restrictions et limitations (« ERL ») - Questionnaire	17
Rôle et responsabilités d'un vendeur d'assurance accessoire et des assureurs	20
Tableau modèle de distribution des produits et services pour les VAA	21
Conclusion	25
Annexe A Tableau du nombre d'assureurs << assureurs & intermédiaires >>	26
Annexe B Tableau des distributions sans représentant VAA	27
Annexe C Modèle de distribution à la VAA	28
Références Internet : ACCAP, AMF, BAC, CCIR-CCRPI, CSF, IGF Qc & Canada , SCAPC, etc.	29



## ***AVANT- PROPOS***

Le Regroupement Indépendant des Conseillers de l'Industrie Financière du Québec a connu le jour le 29 mars 2006, à Boucherville (Québec).

### ***La mission***

Préserver la pérennité du conseil financier indépendant par la promotion et la défense des intérêts professionnels communs aux membres et par le regroupement de ceux-ci sous la bannière d'une voix forte pour les représenter.

**MÉMOIRE SUR :*****La vente d'assurance accessoire  
Document de consultation*****1. INTRODUCTION**

Le regroupement Indépendant des Conseillers de l'Industrie Financière du Québec se réjouit de pouvoir participer à ce groupe de travail sur la vente d'assurance accessoire avec l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Pour le RICIFQ, il est primordial qu'il y ait une réflexion et un examen sur les exigences liées à l'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA).

Nous sommes très sensibles à tout ce qui peut affecter l'intégrité ainsi que l'image de la profession des conseillers en sécurité financière.

***Remerciements :***

Le conseil d'administration du RICIFQ désire remercier les Autorités responsables de la mise en place de ce groupe de travail sur la vente d'assurance accessoire (VAA).

**Note :** *N'hésitez pas à consulter notre site Internet au [www.regroupement.ca](http://www.regroupement.ca)*

## **II CONTEXTE**

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (<< CCRRA >>) est une association inter juridictionnelle regroupant les organismes provinciaux, territoriaux et fédéraux de réglementation des assurances. Les organismes de réglementation provinciaux et territoriaux sont chargés de réglementer les pratiques de l'industrie et de veiller à ce que les assureurs autorisés dans leur province ou territoire se conforment à la loi. Ils peuvent également être responsables de la solvabilité des assureurs constitués en personne morale dans leurs territoires de compétence.

Les Organismes de réglementation des services d'assurance canadiens (<< CISRO >>) regroupent les organismes responsables de la réglementation des intermédiaires du secteur des assurances, y compris les agents et les courtiers d'assurance, dans l'ensemble du Canada, ainsi que la délivrance de permis à ces intermédiaires.

L'un des principaux objectifs de ces deux organismes est de faciliter l'harmonisation de la réglementation de l'assurance dans l'ensemble du Canada à la fois dans l'intérêt des consommateurs et celui du secteur de l'assurance. Les efforts visant à instaurer une démarche harmonisée accroissent l'efficacité et les économies de coût tout en offrant une protection cohérente aux consommateurs de l'ensemble du Canada.

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi " 188 " << sanctionnée le 20 juin 1998 >>, les produits d'assurance offerts par les Sociétés nationales des Québécoises et Québécois et la Société Saint-Jean-Baptiste - Avis du Bureau ne répondait pas à la définition de "distributeur" au sens de l'article 408 de la Loi. C'est pourquoi elles ont demandé au gouvernement l'adoption d'un décret en vertu de l'article 428, afin de se conformer à la Loi et de pouvoir continuer à distribuer des produits d'assurance à leurs membres. Des pouvoirs spéciaux créent des précédents aux objectifs de base à atteindre.

L'examen auquel procèdent actuellement le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (CISRO) a débuté à la fin de 2004.

Le CCRRA et les CISRO ont créé le Comité de révision des pratiques de l'industrie (CRPI) pour examiner les relations financières entre les compagnies d'assurance et leurs intermédiaires qui présentent un potentiel de conflit d'intérêts.

Le CCRRA et les CISRO ont demandé l'apport de la section de l'Association des banquiers canadiens (ABC) sur les aspects décrits dans le document de consultation de juin 2006

Le 16 février 2006, le CCRRA et le CISRO ont publié un document intitulé *Gestion des conflits d'intérêts* : document de consultation sur l'amélioration et l'harmonisation des pratiques exemplaires. Le document de consultation formulait les trois recommandations suivantes fondées sur des principes et axées sur les résultats du marché :

- Priorité des intérêts du client;
- Divulgence d'un conflit d'intérêts ou d'un risque de conflit d'intérêts;
- Recommandation d'un produit.

La soumission des observations a pris fin le 24 mars 2006 et il y a eu un rapport sur la mise en œuvre des principes du CRPI par les associations de l'industrie en mars 2007.



**RICIFQ**

Le Regroupement Indépendant  
des Conseillers de l'Industrie  
Financière du Québec

Le CCRRA et le CISRO ont formé un groupe de travail en avril 2008 sur la vente d'assurance accessoire (VAA).

L'article 428 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit deux régimes de distribution de produits d'assurance soit AVEC représentant (conseiller certifié) et SANS représentant. Nous souhaitons que le terme << représentant >> soit changé pour CONSEILLER CERTIFIÉ.

## **Partie 1**

### ***L'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA)***

Le groupe de travail du CRPI est venu en accord sur la définition proposée de la VAA. << *Le vendeur d'assurance accessoire est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend, un service qu'elle rend ou qui y fait adhérer un client* >>. Nous désapprouvons certains principes de ce genre de distribution non conventionnelle. Comment peut-on dire dans la définition proposée que ce ne soit pas de l'assurance ? Qu'est-ce qu'un vendeur ? Qui est le fabricant ? Qui est le fournisseur ? Ce ne sont pas les compagnies d'assurance ? À notre avis, la distribution dite non traditionnelle n'aurait jamais dû voir le jour sous la forme que nous connaissons aujourd'hui.

## **Partie 1 (suite)**

### ***L'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA) (suite)***

L'inscription permet le droit de pratique pour un cabinet ou une société autonome. C'est la confirmation de son inscription par l'Autorité, c'est-à-dire l'autorisation d'agir par l'entremise de représentants dûment certifiés. Contrairement au certificat de représentant l'inscription ne comporte pas de date d'échéance. Nous ne croyons pas à la nécessité d'exiger l'inscription de la VAA dans les points de distribution actuelle.

Il serait plus raisonnable d'interdire ce mode de distribution (DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT, Chapitre 1 Assureurs, art. 408) et d'instituer l'obligation aux assureurs de passer par un conseiller en sécurité financière indépendant/autonome et/ou captif régi par des règles strictes (AMF) et encadré par la Chambre de sécurité financière (CSF) du Québec.

Nous croyons que le consommateur serait mieux servi lors de la vente d'assurance accessoire. Le consommateur ne possédant pas les outils nécessaires pour prendre une décision éclairée concernant son achat puisque le VENDEUR (sans représentant) non qualifié à faire de l'analyse des besoins financiers (ABF) n'est pas en mesure d'assumer cette responsabilité.

Nous avons constaté, contrairement à votre groupe de travail qu'il n'y a pas de neutralité entre le VENDEUR et le consommateur, puisqu'il y a des concours à l'interne faisant la promotion des meilleurs vendeurs à l'intérieur d'un point de vente. Les récompenses qui sont légales, selon l'AMF, à l'interne, enlèvent toute crédibilité dans le mode de distribution d'un produit puisque l'appât du gain a tendance à influencer d'abord le VENDEUR (sans représentant) au détriment du consommateur. Nous croyons que les concours internes nuisent à la neutralité des recommandations offertes par le représentant.

## **Partie 1 (suite)**

### **De : l'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA) (suite)**

Il est évident que le consommateur dans un monde de consommation, va être tenté d'inclure une protection additionnelle sur le moment, en ne tenant pas compte de l'ensemble des protections qu'il possède déjà lors de la présentation du produit ou service offert.

Le conseiller en sécurité financière indépendant ne peut être forcé par l'assureur à atteindre des quotas. De par sa formation, il peut vulgariser en mots simples la teneur d'un produit et d'un service financier. Le conseiller n'offrira pas un produit qui n'avantage pas le consommateur et forcera, par le fait même, les assureurs à ajuster leurs produits et à les rendre supérieurs à la garantie de base.

Nous sommes d'accord que toute entreprise se doit d'être rentable. Pour ce faire, le produit ou service offert doit être une protection réelle et sans équivoque pour le consommateur.

Ce que nous vivons depuis belle lurette dans le domaine de la vente d'assurance accessoire (VAA) ressemble très étrangement aux Papiers commerciaux adossés à des actifs (PCAA/tolérance). Là où il y a lacune, c'est le mode de distribution. Nous souhaitons que tout soit mis en œuvre avec ce groupe de travail pour s'assurer que la VAA soit réglementée adéquatement et protège réellement le consommateur avec des produits et services de qualité exemplaire et offerts par des gens qualifiés.

De nos jours, il y a un marketing éclair imposé sciemment par l'industrie pour s'assurer que les OAR ne puissent pas suivre la mise en place de nouveaux produits et services.

## **Partie 1 (suite)**

### **De : l'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA) (suite) :**

Nous croyons qu'il serait irréaliste que l'industrie ait l'obligation d'obtenir l'accord des OAR avant de produire un nouveau produit financier. Il faudrait par contre, que des balises claires soient établies par tous les intervenants de l'industrie, du manufacturier au distributeur, à l'intérieur d'un cadre réglementaire pouvant être facilement surveillées par les Autorités réglementaires. Une façon de contrôler la bonne conscience d'un distributeur serait d'appliquer des sanctions exemplaires au fautif. La bonne gouvernance doit être la règle d'or pour tous les intervenants de l'industrie sans exception et ce, à tous les niveaux.

Nous pourrions identifier plusieurs cas de pratiques douteuses dans la VAA (concours de vente). Notre regroupement a déjà rapporté ce fléau dans la distribution des produits et services à l'Autorité. Selon nous, le législateur doit donner tous les pouvoirs nécessaires à l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour assumer ses responsabilités envers les consommateurs.

Les OAR sont en train d'établir depuis quelques années une nouvelle mode voulant transférer le niveau de responsabilité au plus bas niveau qui est le consommateur. Est-ce réaliste ? Non, ce n'est pas réaliste puisque le consommateur va toujours avoir besoin d'un spécialiste puisqu'il ne peut pas être plombier, menuisier, comptable, notaire, planificateur et encore moins spécialiste des placements.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***De : l'inscription de la vente d'assurance accessoire (VAA) (suite) :***

Nous croyons que seule une personne autorisée par l'Autorité devrait être en mesure d'offrir des VAA (conseiller en sécurité financière indépendant (autonome) et/ou captif). Il devrait être impératif que, lors de l'achat d'un produit d'assurance, il y ait une analyse des besoins financiers (ABF). Nous ne pouvons pas être sérieux et accepter de vendre un produit à la pièce sans tenir compte de la situation financière globale du consommateur.

Croyez-vous qu'il est raisonnable de croire que les OAR sauront faire face aux nouvelles formes, modèles et technologies à venir avec la structure légale et administrative actuelle? Oui, si les changements appropriés sont mis en place. En aucun temps, l'Autorité ne doit perdre son efficacité par vice de procédure. L'Autorité doit avoir plus de pouvoir afin d'intervenir sur le champ dès qu'une situation irrégulière se présente.

Le dicton disant qu'il vaut mieux prévenir que guérir est essentiel, surtout dans le domaine de la haute finance.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***Disponibilité des données statistiques :***

Les assureurs se vantent d'avoir l'obligation de donner toutes les statistiques nécessaires pour les fins d'analyses futures.

Non, ce n'est pas le cas et nous ne croyons pas qu'une telle obligation devrait être amplifiée et être imposée aux assureurs. Pour qu'une telle mesure puisse faire l'objet d'une obligation, il faudrait qu'il y ait un décret suivi d'un vote majoritaire de la Chambre » De plus, une telle mesure administrative prohibitive n'améliorerait pas les objectifs escomptés.

Finalement, nous sommes d'avis que tout actuaire sénior est en mesure de déterminer à partir des statistiques largement disponibles le bien-fondé de tous les produits d'assurance présentement sur le marché et de ceux en devenir.

Ce qui nous porte à croire que, le gros bon sens doit l'emporter, par l'obligation aux Autorités de mettre en place des critères fondamentaux imposant des rapports qualité-prix acceptables pour les consommateurs.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***Les libellés de police***

Ils sont tous conformes et exacts sur le plan légal.

Conditions particulières :

- Y aurait-il un impact sur la décision d'adhérer ou non à une protection complémentaire si les définitions étaient plus transparentes ?

## **Partie 1 (suite)**

### **Les libellés de police (suite)**

- Il serait souhaitable que les risques assurés fassent l'objet d'une échelle de probabilité afin que les primes demandées soient appréciées sur des bases pragmatiques et objectives par le consommateur.

Commentaires :

De nos jours l'expression << coût élevé>> ou << trop cher >> s'est inscrite dans l'esprit du consommateur comme suit : ce qui n'est pas un gros déboursé sera considéré comme peu élevé en terme de coût. Ce qui constitue un gros déboursé sera très souvent considéré comme très coûteux.

Cependant, si nous acceptons l'idée que l'achat d'un crayon au prix de 5.00 \$ n'est pas cher, alors qu'il en a coûté seulement 0.25 sous au revendeur, est-ce possible d'admettre que dans de telles circonstances il y ait un profit presque prohibitif tout en considérant que ce profit est tout à fait légal. Alors, posons-nous la question suivante : où doit commencer notre ingérence face à la libre entreprise et où doit-elle se terminer ?

Nous acceptons que des organismes s'interrogent quant à la légitimité de regarder ce qui doit être amélioré ou pas. Cependant, une obligation fondamentale demeure incontestablement incontournable, soit celle de déterminer la question suivante : jusqu'où nos institutions publiques peuvent-elles aller visant la mise en place de standards et où doit-on s'abstenir d'intervenir ?

### ***La sélection des risques après sinistre (SRAS) :***

Puisque nos institutions créent des lois permettant l'obligation de standards visant des secteurs économiques bien précis alors, il nous apparaît alors incontournable que tout secteur visé ne puisse faire l'objet d'exception, comme c'est le cas actuellement dans les << VAA >>.

Pour toutes les institutions qui vendent des produits dont la sélection des risques est réalisée après le sinistre, cela constitue un avantage économique important, les coûts d'acquisition étant largement réduits comparativement à ceux exigeant une présélection.

Un avantage également non négligeable se situe au niveau des réclamations, puisque que toutes les réclamations sont sujettes à controverse et/ou à un refus lors des sinistres basés sur des manquements, quant à l'exactitude des réponses données lors de la déposition du questionnaire aux dossiers des assurés, surtout que l'assurabilité de l'assuré se fait seulement après le décès. Et pour preuve, combien de réclamations de décès se retrouvent devant les tribunaux visant les contrats ayant été confrontés à une analyse exhaustive à l'émission ? Réponse, historiquement presque jamais.

Dans le cas contraire, la différence est énorme. Il ne nous fut pas possible d'obtenir les statistiques officielles; cependant, nous serions en mesure à une date ultérieure de vous fournir ces données. Toutefois, il est de notoriété connue que ces contrats ont fait l'objet de poursuites judiciaires dans le passé à maintes reprises et une multitude de refus de paiement ont été accordés par les juges.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***La sélection des risques après sinistre (SRAS) (suite) :***

L'admissibilité d'une telle pratique constitue un avantage énorme au niveau des profits pour les institutions et un désavantage notable pour le consommateur, puisque ce dernier n'est pas toujours en mesure, pour ne pas dire presque toujours, d'évaluer les rapports "risque/prime".

La clause d'incontestabilité ne faisant pas partie des polices visées face aux VAA, constitue la pierre angulaire permettant des coûts d'acquisition réduits, un apport de force favorable aux assureurs, une ambiguïté difficilement appréciable pour les consommateurs et finalement provoquant beaucoup de controverse.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***Rémunération :***

Les modes de distribution ont un effet direct sur la rémunération. Tant et aussi longtemps que le mode de rémunération garde un équilibre acceptable, nous croyons que tous les individus ont le droit à une compensation monétaire juste et équitable en rapport avec la profession exercée.

## ***Partie 1 (suite)***

### ***Le traitement des sinistres :***

Voilà un point parmi ceux qui nous sont présentés et qui est particulièrement intéressant.

Le traitement des sinistres est directement relié à la transparence du libellé d'une assurance face aux garanties sur lequel il repose.

L'ambiguïté découle de l'absence de règles claires qui occasionnent des traitements controversés débouchant très souvent devant les tribunaux.

## **Partie 1 (suite)**

### **Le traitement des sinistres (suite) :**

Exemple : Pour ce qui est des sinistres visant les accidents d'automobiles, aucune ambiguïté ne vient assombrir le paiement des sinistres parce que la transparence et les garanties sont claires.

### **La conformité :**

Tous les représentants certifiés inscrits auprès de l'AMF sont soumis au Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière à titre de conseillers en sécurité financière (représentants). Voir la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c 37, a. 313, 1<sup>er</sup> al, par. 1<sup>e</sup>).

Il va de soi que la conformité doit s'intégrer à toutes les catégories du processus de gestion d'une entreprise responsable. La conformité par catégorie se veut très efficace puisqu'elle touche toutes les interventions humaines autant dans le secteur administratif que celui des opérations. En établissant des normes de gestions strictes, des procédures de contrôle à l'interne par l'entremise des codes d'éthique et de déontologie, par des règlements et des lignes directrices pour tous les conseillers, il y aura un effet de rehaussement des standards qui assurera une meilleure protection pour le consommateur.

Nous constatons qu'il est très difficile de trouver une catégorie de professionnels qui sont plus encadrés que le conseillers financiers en sécurité financière. Pour ce faire, les assureurs possèdent tous un Code de saines pratiques commerciales en assurance et rentes individuelles. Ce code a pour objectif premier d'encadrer l'ensemble des activités d'affaires et de s'assurer que l'intérêt du consommateur soit toujours la priorité. La formation obligatoire contribuera à maintenir un standard minimum pour tous les intervenants de l'industrie.

## **Partie 2**

### ***Discussions constructives sur la façon de résoudre les problèmes connus et potentiels :***

#### ***Les exclusions (art. ), restrictions (art. 427) et limitations (art. 424 & 426) (« ERL ») :***

1. À part le formulaire de demande, y a-t-il d'autres moyens d'assurer une divulgation adéquate des renseignements pertinents aux consommateurs ?

Réponse : Nous serions d'accord pour l'utilisation d'un formulaire uniforme de demande des produits de VAA. Oui, il faudrait aussi exiger que les assureurs incluent des questions plus détaillées dans les formulaires de demande. Il est impératif que l'état de santé antérieur du consommateur soit clairement indiqué et paraphé par celui-ci.

Mais revenons à la clause d'incontestabilité. Si cette clause faisait partie intégrante des contrats, la question qui précède deviendrait non avenue.

Si l'évaluation des risques est faite seulement après le sinistre, le consommateur doit en connaître préalablement les conséquences potentielles à son assurabilité. Une autre façon d'y arriver est l'analyse des besoins financiers (ABF) obligatoire et l'obligation de faire signer le consommateur indiquant qu'il a bien reçu toutes les informations pertinentes à la prise de décision.

Nous sommes ouverts à la discussion, après que les autorités auront pris une position ferme sur le modèle de distribution. Qui sera responsable à titre de conseiller sur les VAA ?

**Partie 2 (suite) :**

**Les exclusions (art. ), restrictions (art. 427) et limitations (art. 424 & 426) (« ERL ») :**

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 ?

*Réponse :* Oui, Il est essentiel que les assureurs valident plus rigoureusement l'admissibilité d'un consommateur à une protection. Il va de soi que l'assureur doit obtenir un minimum d'information pour que le consommateur se qualifie à titre d'assuré, en le questionnant sur son historique médical. Dès qu'une question peut laisser croire à une possibilité de non-admissibilité, l'assureur doit informer par écrit le demandeur dans les 60 jours qui suivent la demande de validation de l'assurabilité. S'il y avait un refus, le motif du refus serait inscrit et un remboursement de la ou des prime(s) payée(s) y serait joint.

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

*Réponse :* Le consommateur devrait en être avisé par écrit dans les 60 jours suivant le sinistre.

4. Comment devrait-on informer les consommateurs des ERL applicables aux polices d'assurance collective ?

*Réponse :* Le consommateur devrait en être avisé par écrit lors de l'adhésion et ce dans tous les cas, sans exception.

**Partie 2 (suite) :**

**Les exclusions (art. ), restrictions (art. 427) et limitations (art. 424 & 426) (« ERL ») :**

5. Quelle est la façon la plus efficace de communiquer tout conflit d'intérêts potentiel ?

Réponse : Les conseillers (VENDEURS) doivent représenter loyalement les intérêts du consommateur et, dans aucune circonstance, leurs intérêts doivent primer sur les intérêts du consommateur.

Les vendeurs **devraient** être forcés de divulguer tout intérêt direct ou indirect, financier ou autre qu'ils ont dans la vente de l'assurance, ainsi que le nom de l'identité responsable de fixer les tarifs proposés aux consommateurs.

Les compagnies d'assurance **devraient** être obligées de fixer les tarifs appliqués par les vendeurs, tels que les établissements de prêts et les détaillants.

Un régime **complet de délivrance de permis** devrait être mis en place afin de donner aux organismes de réglementation les moyens nécessaires de traiter les conflits d'intérêts.

Une dérogation à la non-conformité lors d'un conflit d'intérêts **devrait entraîner** des sanctions appropriées.

## ***Partie 2 (suite)***

### ***Rôle et responsabilités des vendeurs d'assurance accessoire et des assureurs :***

Le rôle d'un conseiller lors de la vente d'assurance accessoire serait de recueillir les données essentielles à la planification des besoins financiers, en évaluant et utilisant ces données dans l'analyse, pour prouver au consommateur le bien-fondé d'utiliser une protection complémentaire à l'achat d'un produit ou d'un service financier.

Les responsabilités seraient de préciser au client la nature de la garantie, indiquer clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion; il est impératif qu'il y ait une analyse des besoins financiers (ABF) en tout temps.

Le conseiller lors de la vente d'assurance accessoire devrait être soumis aux mêmes obligations que le distributeur de produits et services lequel, en vertu de l'article 431 de la Loi sur les produits et services, doit dévoiler au client, lorsqu'il reçoit pour la vente d'un produit une rémunération qui excède 30 % de son coût. Est-ce fait ?

Il serait possible d'élaborer une structure détaillant un modèle de distribution renouvelée afin de permettre une pleine protection aux consommateurs. Puisque nous possédons un modèle éprouvé pour l'encadrement des intervenants du secteur financier, pourquoi ne pas l'imposer à la distribution sans représentant ? Voici un exemple :

**Partie 2 (suite)**

**Exemple : Distribution des produits et services**

<b>LES CONSOMMATEURS</b>
<b>LES DISTRIBUTEURS &lt;&lt; DES REPRÉSENTANTS DÉJÀ CERTIFIÉS &gt;&gt;</b>
<b>LES UNITÉS DE FORMATION CONTINUE</b>
<b>LES ASSUREURS</b>
<b>L'ENCADREMENT DÉONTOLOGIQUE PAR LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)</b>
<b>L'ÉMISSION D'UN PERMIS D'EXERCICE PAR L'AUTORITÉ</b>

**Partie 2 (suite)**

**Rôle et responsabilités des vendeurs d'assurance accessoire et des assureurs (suite) :**

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

Réponse : L'Autorité des marchés financiers se devrait d'éliminer le VAA à titre de distributeur et par le fait même, obligerait les vendeurs à être qualifiés comme des représentants certifiés (autonome ou captif).

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

Réponse A : Non. Le modèle de distribution actuel n'est pas dans l'intérêt des consommateurs puisqu'il n'y a pas d'encadrement minimal à la vente de produits et services financiers (véhicules, services, habitation, informatique et électronique).

Réponse B : Non, le minimum serait de bien connaître son client; tout part de l'analyse des besoins financiers (ABF).

Réponse C : Il faudrait un règlement qui limiterait la distribution sans représentant et qui privilégierait un représentant dûment qualifié et supervisé par des règles strictes tout en incluant la formation continue.

**Partie 2 (suite)**

**Rôle et responsabilités des vendeurs d'assurance accessoire et des assureurs (suite) :**

8. Les vendeurs d'assurance accessoire devraient-ils être supervisés par les assureurs sinon, par qui devraient-ils l'être ?

Réponse : Les vendeurs d'assurance accessoire devraient être supervisés par les assureurs tout en s'assurant de respecter l'encadrement établi par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Chambre de la sécurité financière (CSF).

9. Quel est le meilleur moyen pour les assureurs de présenter des renseignements précis sur la VAA ?

Réponse : Nous demandons que les assureurs distribuent leurs produits VAA seulement par des conseillers certifiés. Ils doivent (OAR) s'assurer qu'il y ait coordination afin que l'Association des banques du Canada (ABC) ait les mêmes exigences.

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

Réponse : Nous sommes persuadés que les assureurs possèdent déjà toutes les technologies et les statistiques nécessaires à la production de rapports justifiant la qualité/prix des produits et services offerts aux consommateurs, ce qui est nécessaire à la transparence d'une entreprise responsable. Par ailleurs, nous ne croyons pas que ce genre de requête causerait problème aux assureurs.

**Autres questions du RICIFQ :**

11. Les assureurs devraient-ils être soumis par les Autorités à la validation de critères minimaux pour les produits et services qu'ils offrent sur le marché ?

Réponse : Il est impératif que les assureurs soient attentifs aux besoins réels des consommateurs. Exemple : les assureurs sont tenus de respecter des règles quant aux choix de leurs placements, face aux réserves actuarielles (mathématiques) à l'encontre des risques exposés.

S'il a été nécessaire dans le passé d'imposer des règles à ce niveau pour protéger les consommateurs, comment peut-on aujourd'hui justifier une absence de critère pour les produits et services sur les marchés et principalement ceux reliés à la vente d'assurance accessoire (VAA).

12. Devrait-on limiter le capital assurance-vie en assurance collective ?

Oui, nous croyons que l'offre ne devrait pas excéder une fois le salaire. À défaut, certains et même beaucoup d'assurés justifient leur capital assurance suffisant, sans égard à leur obligation réelle. Pour la plupart, ils se voient dans l'impossibilité de continuer à conserver le capital assuré pendant leur retraite suite à des coûts très élevés.

Alors, ils se verront dans l'obligation de se tourner vers les VAA pour qui les garanties peuvent être aléatoires.

## **Conclusion**

Lorsqu'une mesure est mise en application en visant la protection des individus face aux institutions financières, il nous apparaît fondamental que toutes sphères d'activités directement liées auxdites institutions soient réglementées de manière à ce que toutes les institutions et tous les paliers administratifs des institutions soient liés (contraints) aux mêmes mesures.

Il existe actuellement un capharnaüm en matière d'assurance de personnes et de vente d'assurance accessoire.

Il est évident que les pressions mondiales visant une modélisation ne sont pas la solution à tous les maux du monde de la haute finance.

Préparé par : Jean-Paul Jalbert  
Administrateur et responsable  
des délégués et représentants  
régionaux

Louis Arbour  
Délégué régional Est

Entériné par : Larry Bathurst, président  
RICIFQ  
50, boul. St-Charles  
Beaconsfield (Québec)  
H9W 2X3

Tableau du nombre d'assureurs << assureurs & intermédiaires >>

<b>Soumission des observations a pris fin le 24 mars 2006. À notre avis, le délai était trop court.</b>						
Nombre d'assureurs - assurances de personnes au Canada :		Soumission des observations	Associations nationales de l'industrie	Associations nationales d'intermédiaires	<b>CRPI a</b> <b>retenu pour</b> <b>fin d'examen</b>	Part de participation dans l'industrie
À charte du Canada	47					38,52%
À charte du Québec	21					17,21%
À charte d'une autre province	8					6,56%
À charte d'un État ou pays étranger	46					37,70%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>
(ratio sur le nombre total d'assureurs au Canada)		35,25%	28,69%	6,56%	<b>9,02%</b>	
(ratio sur le nombre total des soumissions)			81,40%	18,60%	<b>25,58%</b>	
(ratio sur le nombre d'associations de l'industrie 7)			63,64%			
(ratio sur le nombre total des intermédiaires 3)				27,27%		

Notes : Une compagnie en assurance de personnes peut avoir plus d'une charte.

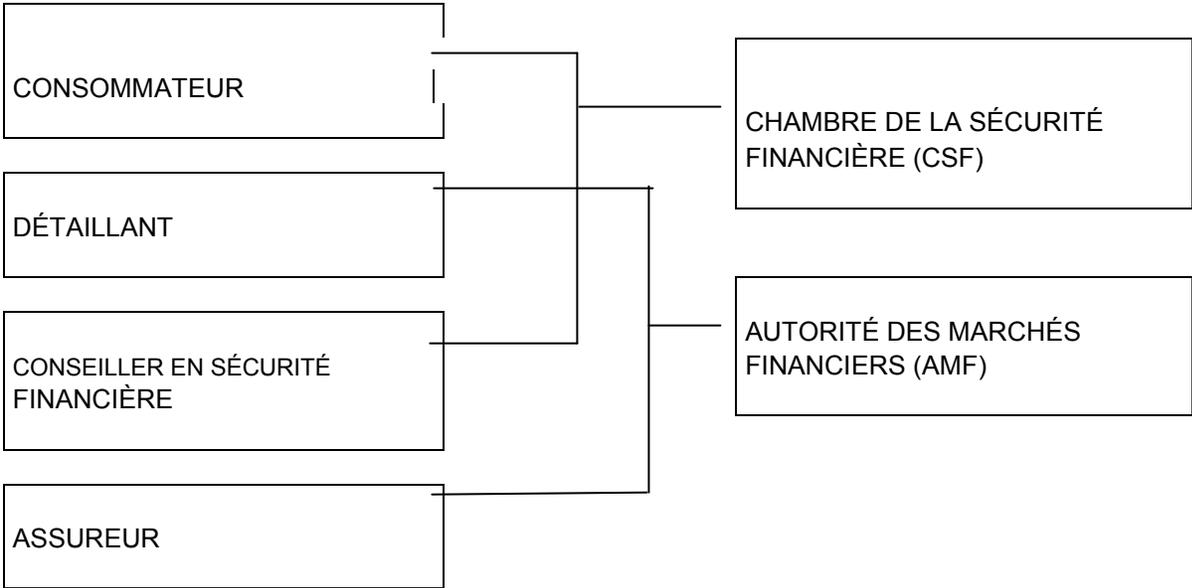
Le nombre d'intervenants semble minime, mais les répondants représentent peut-être plus de 50 % du marché.

**Tableau des intervenants des produits & services en assurance**

<b>DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT – Art. 424</b>	
<i>Ils sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien.</i>	
1 <sup>e</sup> L'assurance-voyage	2 <sup>e</sup> l'assurance-location de véhicule pour une location d'une durée inférieure à quatre mois
3 <sup>e</sup> l'assurance sur les cartes de crédit et de débit	

<b>DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT - Art. 426</b>	
<i>Ils sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien auquel adhère un client</i>	
1 <sup>e</sup> l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur	2 <sup>e</sup> l'assurance sur la vie des épargnants

Modèle de distribution pour la vente d'assurance accessoire



La mise en place de ce mode de distribution devrait appartenir à l'assureur dans ses points de vente respectif.

Références Internet :

Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes

[www.accap.ca](http://www.accap.ca)

Autorité des marchés financiers (AMF)

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Bureau d'assurance du Canada

[www.bac.quebec.qc.ca](http://www.bac.quebec.qc.ca)

Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) - Conseil Canadien des Responsables de  
la Réglementation d'assurance (CCRRA)

[www.ccir-ccrra.org](http://www.ccir-ccrra.org)

Chambre de la sécurité financière

Le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada

[www.scapc.ca](http://www.scapc.ca)

Institut de la gestion financière de Québec (IGF Québec)

[www.igfquebec.com](http://www.igfquebec.com)

Institut de la gestion financière du Canada (IGF)

[www.igf.ca](http://www.igf.ca)

Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC)

[www.clhio.ca](http://www.clhio.ca)