

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

Mémoire présenté au

ministère des Finances du Québec

par l'Association des banquiers canadiens

Le 30 septembre 2015

Introduction

L'Association des banquiers canadiens (« ABC ») est ravie de l'occasion qui lui a été offerte par le ministère des Finances du Québec pour communiquer le point de vue du secteur bancaire sur le Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« Rapport »).

L'Association des banquiers canadiens représente 60 banques membres, soit des banques canadiennes ainsi que des filiales et des succursales de banques étrangères exerçant des activités au Canada, et leurs 280 000 employés. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques efficaces, favorisant le maintien d'un système bancaire solide et stable au profit des Canadiens et de l'économie canadienne. Également, l'Association encourage la littératie financière pour permettre aux individus de prendre des décisions éclairées en matière de finance et collabore avec les banques et les services de police en vue d'aider à la protection des clients contre le crime financier et de sensibiliser à la fraude.

Assurance – Offre et distribution en ligne sans représentant

Au Canada, les banques se sont engagées à fournir à leurs clients des produits et des services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins. Conformément à la *Loi sur les banques* du Canada, les banques proposent une myriade de produits d'assurance, y compris des produits d'assurance autorisés, comme l'assurance cartes de crédit ou de paiement, l'assurance-vie, l'assurance invalidité et l'assurance en cas de perte d'emploi offertes sur les prêts. Ce type de produits d'assurance est prévu afin de veiller à ce que les clients continuent à répondre à leurs obligations financières durant les temps de crise tout en ayant la tranquillité d'esprit pour prendre soin d'eux-mêmes et de leur famille. Ces produits sont distribués par des canaux traditionnels et des canaux non traditionnels : succursales, conseillers en assurance indépendants, publipostage, centres de contact des clients, Internet, etc.

Les banques du Canada tiennent compte des besoins de leurs clients dans leur offre de produits et services d'assurance, ainsi que dans leur offre d'autres produits et services financiers. Vu que, généralement, les banques entretiennent avec leurs clients une relation de longue date portant sur divers produits (cartes de crédit, prêts hypothécaires, comptes de dépôt, etc.), maintenir des relations solides et positives est extrêmement important pour les banques. Ainsi, les banques ne vendent pas l'assurance comme s'il s'agissait d'une transaction non récurrente.

Par ailleurs, les banques et leurs filiales qui œuvrent dans le domaine de l'assurance opèrent dans le cadre d'un régime fédéral de supervision robuste, encadrées – dans leur comportement sur le marché et leur prestation de produits autorisés – par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »). Entre autres, cet organisme a le mandat de superviser les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions relatives à la protection des consommateurs prévues dans les lois fédérales en matière de services financiers, de donner aux consommateurs les renseignements

au sujet de la protection qui leur est offerte et de surveiller la conformité du secteur aux codes de conduite volontaires.

Par exemple, conformément à la *Loi sur les banques*, les banques ne peuvent pas effectuer des ventes liées avec coercition. En outre, le *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* exige que les banques communiquent les détails pertinents liés à l'assurance-crédit et donne aux consommateurs un droit d'annulation et de remboursement. Les banques au Canada se sont engagées à respecter le *Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées* (« Code »), code encadré par l'ACFC. Ce Code établit les normes minimales applicables aux représentants des banques qui font la promotion des produits d'assurance autorisés au Canada (peu importe le canal de distribution). L'objectif en est de fournir un accès à ces produits qui sera dans le meilleur intérêt du consommateur. Également, le Code stipule que les banques se conforment à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada dans l'objectif de protéger la vie privée des clients.

En ce qui a trait à la proposition du Rapport d'établir un cadre législatif qui s'applique directement aux assureurs, visant les activités d'assurance sans représentants, nous sommes d'avis que cette mesure n'est pas nécessaire vu que les filiales des banques qui œuvrent dans le domaine de l'assurance assument déjà leur part de responsabilité en vertu de la relation assureur/distributeur. Le Code, qui s'applique aux banques, à leurs employés et à tout intermédiaire indépendant agissant comme agent de la banque dans la promotion des produits d'assurance autorisés, prévoit déjà des exigences de formation et établit des mesures de protection contre les pratiques de promotion coercitives. À notre avis, il serait plus adéquat et plus efficace d'établir une supervision directe des distributeurs qui sont soumis à moins de règlements ou qui, de par leur nature, présentent un plus grand risque.

En ce qui a trait à la proposition visant l'offre de produits d'assurance en ligne, l'ABC approuve l'approche adoptée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, appelant à la mise en place d'un cadre réglementaire souple qui permet aux assureurs d'offrir leurs produits en ligne. Il est essentiel d'adopter une approche nationale, basée sur les principes et les risques, qui sera appliquée de façon uniforme.

Encadrement des représentants

Une structure à double encadrement est contre-productive, car elle amène des problèmes d'application. Il faut éviter tout système susceptible de créer des conflits dans les règlements ou dans l'encadrement. Il faut plutôt envisager une initiative qui simplifierait et améliorerait, entre autres, l'encadrement des représentants des produits d'épargne collective à l'échelle du Canada. Également, il faut tenir compte du fardeau réglementaire et financier des assujettis.

En fait, dans une lettre datée du 29 novembre 2010 transmise à l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans le cadre de la consultation relative à l'harmonisation de la réglementation du secteur de l'épargne collective, l'ABC a indiqué ce qui suit :

« Après avoir soigneusement évalué les avenues suggérées par l'AMF à l'issue des deux consultations menées en 2007 ainsi que celles proposées dans le cadre de la présente consultation, l'ABC en vient à la conclusion que, afin d'atteindre une vraie harmonisation du secteur de l'épargne collective à l'échelle du Canada, l'AMF devrait reconnaître l'ACCFM à titre d'OAR au Québec. Cette reconnaissance pourrait s'inspirer du processus suivi lors de la reconnaissance de l'ACCOVAM (maintenant connue sous le nom d'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières) à titre d'OAR au Québec en 2004. »

L'ABC réaffirme cette déclaration dans le cadre des consultations actuelles.

Compensations en cas de fraude

Les banques et leurs filiales qui œuvrent dans le domaine de l'assurance distribuent leurs produits financiers et d'assurance dans un des environnements les plus sécuritaires et les plus favorables aux consommateurs au pays. Il va sans dire que, pour celles-ci, la confiance du public est primordiale. En effet, elles entretiennent des relations à long terme avec leurs clients, qu'elles s'efforcent de maintenir.

Ainsi, la protection offerte par le Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) ne devrait pas s'étendre aux situations mettant en cause une réclamation pour des agissements qui se situent en dehors des actes permis par le certificat ou l'inscription octroyés par l'AMF.

Qui plus est, au cas où l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) serait reconnue comme organisme d'autoréglementation au Québec, il serait souhaitable d'opter pour un système d'indemnisation plus harmonisé avec les pratiques observées à l'extérieur du Québec.

Toutes ces questions devraient faire l'objet d'une analyse plus approfondie dans le cadre d'un examen du FISF.

Conclusion

Nous sommes d'accord avec la conclusion du Rapport à l'effet que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* a atteint son objectif de protection du public. De plus, nous sommes aussi d'avis que la surveillance des intermédiaires doit être simplifiée.

Afin de pouvoir harmoniser, à l'échelle du Canada, les règlements régissant la distribution des fonds communs de placement, l'ACFM devrait être reconnue comme organisme d'autoréglementation au Québec.

L'ABC apprécie l'opportunité de pouvoir commenter la réforme qui fera suite au Rapport.