

Le 4 septembre 2015

Monsieur Carlos Leitao

Ministre des Finances
Ministère des Finances
12, rue Saint-Louis, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5L3

Objet : Rapport sur l'application de la LDPSF

Monsieur le ministre,

Le courtage au Québec représente une industrie importante d'entrepreneurs indépendants dispersés dans toutes les régions. Notre bannière regroupe quelques 60 points de vente qui totalise 200 millions \$ de volume prime. En tant que bannière, notre rôle est d'offrir des marchés à nos membres auxquels ils n'auraient pas accès individuellement. Nous rendons des services aux cabinets de courtage et les accompagnons aussi en termes de formation.

L'encadrement du représentant

En 1998, lors de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, il était très important de s'assurer que tous les professionnels qui faisaient affaire avec le public soient certifiés en matière de distribution et de règlement de sinistres. Non seulement pour une question d'équité, mais aussi pour une protection du public adéquate : mêmes règles d'encadrement, même code de déontologie, mêmes responsabilités professionnelles.

Le Rapport sur l'application de la Loi (p.19) mentionne qu'il y a eu un rehaussement du niveau de professionnalisme des représentants. La responsabilité personnelle du représentant pour les services qu'il rend est nécessaire pour assurer la confiance du public envers l'industrie. Cet équilibre au niveau des responsabilités de chacun permet d'encadrer toute la chaîne de distribution : de la conception du produit par l'assureur jusqu'à l'application du contrat lors d'un sinistre.

Comme le professionnalisme est nécessaire, toutes les personnes transigeant avec le public doivent être certifiées donc les agents, les courtiers et les experts en sinistre. Tous ont un devoir d'informer et de conseiller adéquatement le consommateur. Les mêmes obligations déontologiques et de formation continue obligatoire doivent demeurer.

L'allégement réglementaire

Nous sommes favorables à l'allégement réglementaire puisque la LDPSF est entrée en vigueur en 1998 et plusieurs règlements se sont ajoutés au fil des ans. Une révision de ceux-ci est requise pour évaluer leur pertinence en matière de protection du public et tenir compte des nouvelles réalités de l'industrie et des consommateurs.



Organisme d'encadrement spécialisé en assurance de dommages

Il est souhaitable que l'industrie relève d'un organisme dédié à l'assurance de dommages telle que la ChAD pour encadrer les cabinets et les individus qui y oeuvrent. D'autant que l'assurance de dommages est distincte des autres services financiers.

Distribution par Internet

L'utilisation d'internet dans le domaine de l'assurance de dommages est inévitable. De plus en plus, les consommateurs recherchent de l'information en ligne pour vérifier les différents produits disponibles. C'est un moyen de communication incontournable. Toutefois les produits d'assurance sont conçus de plus en plus à la carte et les besoins des consommateurs varient beaucoup de l'un à l'autre. Même pour les produits dits standardisés tels que la police d'assurance automobile (FPQ n°1) plusieurs avenants sont importants et nécessitent des conseils. Par exemple, si le consommateur utilise sa voiture pour ses activités professionnelles, ou l'utilise aux États-Unis, ou la prête à son enfant de 16 ans, etc. Les conseils des représentants sont toujours importants et protègent le consommateur contre ces possibles erreurs. Le représentant a donc un rôle à jouer dans le cours de la transaction.

Site de comparaison

Le conseil en assurance de dommages est la responsabilité d'un professionnel certifié. Si un site de comparaison donne des conseils, celui-ci devrait avoir les mêmes obligations d'inscription et de certification auprès de l'AMF et ce, pour protéger le public adéquatement et assurer l'équité dans l'industrie. De plus, il est essentiel pour le consommateur de savoir à qui il fournit des renseignements, à qui ces renseignements sont transférés, et ultimement avec qui il transige.

Distribution sans représentant (DSR)

L'assurance doit être distribuée par des représentants certifiés ayant un code de déontologie. La DSR ne doit pas devenir la norme et doit demeurer une exception. Actuellement, l'assurance de remplacement (FPQ n°5) est distribuée à plus de 90 % du marché par les concessionnaires automobiles et le consommateur paie 60 % plus cher que via le réseau avec représentant. De plus, chez le concessionnaire, le consommateur n'a pas l'information pour comparer les différences entre l'assurance de remplacement et la valeur à neuf.

La situation de distribution de la FPQ n°5 est inéquitable entre les différents réseaux, car le concessionnaire automobile n'a pas à s'inscrire comme cabinet et la personne qui distribue le produit n'a aucun permis pour exercer. Elle n'a pas à respecter de code de déontologie, ni à suivre des cours de formation continue obligatoire contrairement aux courtiers. Pour remédier à cette situation et protéger le consommateur adéquatement, un permis restreint pourrait être exigé à la personne qui distribue chez le concessionnaire pour assurer un minimum de connaissance et de compétence et qu'elle soit responsable de ses actes.

Merci de prendre en considération nos commentaires dans le processus de réforme de la LDPSF et soyez assuré de notre entière collaboration.



Pierre Boisvert, Président