

M. Richard Boivin  
Sous-ministre adjoint aux politiques relatives  
aux institutions financières et au droit corporatif  
Ministère des Finances  
8, rue Cook, 4<sup>e</sup> étage Québec (Québec)  
G1R 0A4

**Objet** : Consultation sur la refonte de la loi sur la distribution des produits et services  
financiers (LDPSF)

Monsieur Boivin,

Je vous fais parvenir la présente lettre afin de vous faire part de ma position et de mes inquiétudes quant à certains éléments soulevés dans le document de consultation intitulé « *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.* »

**L'offre de produits d'assurance de personnes par Internet** ne devrait pas être permise Je pense fermement qu'il en va de la protection des consommateurs.

Les produits d'assurance de personnes ne sont pas des biens de consommation. Ce type de produit ne peut être convenablement « acheté » sans conseils son but premier étant d'assurer une sécurité financière à ceux qui y souscrivent ou encore à ceux qui survivront au décès d'un proche. Le seul motif que l'offre de tels produits via Internet serait plus simple ou plus facilement accessible pour le consommateur, perd de vue **la finalité des produits d'assurance de personnes** soit celle de **protéger adéquatement** un individu et sa famille et ainsi assurer leur sécurité financière.

**Actuellement, les conseillers en assurances de personnes sont tenus de faire une analyse complète des besoins d'un éventuel souscripteur** de contrat d'assurance, ils y sont tenus par les règles en vigueur. **Le fait de ne pas faire cette démarche avec un professionnel met la protection et la viabilité financière future de tout souscripteur potentiel ainsi que celle de sa famille en péril en cas d'événement imprévu pouvant entraîner des conséquences financières négatives et très certainement préjudiciables à ce dernier et ses proches.**

Je crois qu'un consommateur qui souscrirait un produit d'assurance de personnes via le Web aurait toutes les chances d'errer dans le processus d'évaluation de ses besoins ainsi que dans la qualité et la pertinence du ou des contrats qu'il pourrait souscrire. Il lui serait difficile de prendre une décision pleinement éclairée mettant ainsi en danger sa sécurité financière et celles de ses proches en cas d'invalidité ou de décès. **Même avec des connaissances minimales, un consommateur ne pourrait être assuré de souscrire le bon produit au meilleur coût possible, lequel conviendrait parfaitement à son besoin et à sa situation.**

**Je suis d'avis**, et cela semble être également le cas des organismes de réglementation et de surveillance de la pratique puisque une telle analyse est actuellement exigée des professionnels qui oeuvrent dans le milieu, **que le consommateur doit être guidé dans ses choix et ne pas être laissé à lui-même.**

Le droit d'avoir accès aux différents produits d'assurance sans soutien d'un professionnel pourrait laisser croire aux consommateurs qu'il est facile de s'assurer convenablement et que les conseils d'un professionnel ne sont ni utiles ni nécessaires et ce, peu importe la situation particulière du consommateur. Ceci est irréconciliable avec le fait que les conseillers ainsi que la Chambre de la sécurité financière insistent, depuis des années, sur la valeur du conseil d'un professionnel en cette matière.

## **La réglementation actuellement en vigueur en fait foi**

La réglementation actuellement en vigueur en assurance de personnes est basée, en très grande partie, sur un modèle de distribution par des conseillers et ces derniers ont de nombreuses obligations qu'ils doivent satisfaire.

Entre autre, **les conseillers doivent bien connaître leur client**. Ceci implique qu'ils doivent s'enquérir auprès de leur client d'une multitude d'informations nécessaires pour en venir à émettre des recommandations appropriées. Le conseiller connaît les questions à poser et sait sur quelles informations mettre l'emphase afin de s'assurer de la convenance de la stratégie et du produit proposé. **Il doit donc être aux faits de la situation globale du client.**

Par ailleurs, **le conseiller doit procéder à une analyse de besoins financiers complète** afin, entre autre, d'établir le montant de protection requis par la situation du client.

**Comment s'assurer que le consommateur a tenu compte de " l'ensemble des éléments" de sa situation financière avant de souscrire seul un produit d'assurance de personnes via Internet? Comment s'assurer qu'il souscrit au produit qui lui convient? Je pense que le consommateur doit d'abord être protégé contre lui-même et que ceci est dans son intérêt ultime.**

La réglementation actuelle met l'emphase sur une analyse approfondie de la situation et des besoins des clients. Ceci nous semble être incompatible avec une volonté de rendre disponible sur Internet la souscription de produits d'assurance de personnes.

Il faut se demander : « **Pourquoi la réglementation actuelle exige des représentants de faire une analyse complète et détaillée de la situation d'un client avant de lui faire une recommandation?** ». À notre avis, cette obligation témoigne de l'importance, pour le consommateur, de souscrire le produit qui non seulement lui convient mais que ce produit correspond bien à ses besoins. Par l'offre de produits par Internet, cette finalité, loin d'être rencontrée, est totalement anéantie.

## **Le consommateur risque de mettre l'emphase uniquement ou principalement sur la prime à payer**

Dans le domaine de l'assurance de personnes, la prime payée est une considération parmi tant d'autres mais ne devrait jamais être la seule considération à tenir en compte. Il faut comprendre qu'une petite prime n'est pas nécessairement un signe que le produit n'est pas convenable. À l'inverse, une prime élevée n'est pas non plus un signe que le produit offre une excellente couverture.

Il est à craindre que, dans un modèle de distribution par Internet, les consommateurs accordent beaucoup trop d'importance à une prime peu élevée sans tenir compte des autres considérations.

**Je pense que le consommateur moyen n'est pas suffisamment informé et connaissant pour savoir donner une importance relative à la prime payée par rapport à la couverture réelle qu'il obtiendra.**

**De plus, il faut se rendre compte de la multiplicité et de la complexité des produits actuellement accessibles rend le choix du consommateur hautement difficile, avec un risque d'erreur élevé de faire un choix préjudiciable à ses intérêts ainsi qu'à la couverture de ses réels besoins.**

**Au chapitre des risques notons: Risque de sous assurance ou sur assurance, annulation prématurée de police existante, mauvaise évaluation des pré-requis de santé, mauvaise évaluation comparative du contrat détenu par rapport à celui visé par exemple.**

Comme exemple citons que dans un cas de remplacement de police, une des responsabilités des conseillers est d'expliquer à son client de ne pas procéder à l'annulation d'une police existante avant d'obtenir la confirmation d'acceptation par une nouvelle compagnie d'assurance. Ceci pour le protéger et lui assurer une couverture durant le traitement de sa demande.

Bien que des avis ou mentions écrites puissent apparaître sur les sites Internet, il est à craindre que les consommateurs ne comprennent pas toutes les implications d'une annulation anticipée et les conséquences d'une telle décision.

Une autre des responsabilités du conseiller est de s'assurer que le consommateur ait compris les impacts que peut engendrer le remplacement d'une police d'assurance. Le consommateur doit prendre connaissance des avantages et des inconvénients lorsqu'il décide de remplacer son contrat d'assurance existant. Je suis persuadé que le consommateur aura difficilement accès à ces renseignements sans l'aide d'un conseiller et que dans de nombreux cas la décision de remplacer un contrat d'assurance ne soit pas dans son intérêt.

### **La Chambre de la sécurité financière (CSF)**

Actuellement, l'encadrement des conseillers est assuré par la Chambre de la sécurité financière (CSF) et l'encadrement réglementaire des cabinets est la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers.

Je crois qu'il est important de maintenir un encadrement adéquat et rigoureux de la distribution de produits et services financiers et malgré que le système actuel ne soit peut-être pas parfait, je crois que la juridiction de la CSF doit être maintenue, entre autre, quant à la déontologie et la discipline des conseillers.

### **En conclusion je dirais ce qui suis:**

**33 ans de pratique comme conseiller en assurances de personnes m'ont fermement convaincu que dans leur très grande majorité les personnes qui ont des besoins dans ce domaine sont habituellement très mal informées et ont besoin de l'aide de professionnels pour s'assurer d'une couverture adéquate de leurs besoin et que la souscription d'assurance de personnes via Internet est incompatible avec l'établissement de couvertures adéquates et complètes répondant aux besoin desdits consommateurs.**

Je m'inquiète sérieusement du potentiel de détresse que pourrait engendrer la situation si elle devait évoluer dans le sens actuellement donné par la réforme telle que présentée.

Je vous remercie de m'avoir offert cette opportunité de vous soumettre mon point de vue quant à ce dossier.

**Gilbert Roy, PL.Fin.**

Services Financiers Gilbert Roy