

Le 30 septembre 2015

Monsieur 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

Monsieur le sous-ministre adjoint,

Comme vous le savez sans doute, iA Groupe financier se distingue par l'envergure et la diversité de ses réseaux de distribution pancanadiens, lesquels comptent plus de 25 000 représentants, par lesquels sont offerts aux consommateurs des produits d'assurance vie et maladie, des fonds communs de placement et des fonds distincts, des régimes d'épargne et de retraite, des valeurs mobilières, de l'assurance auto et habitation, des prêts hypothécaires et des prêts autos.

C'est donc à ce titre que nous souhaitons commenter les recommandations et répondre aux questions énoncées dans le Rapport sur l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Plusieurs des sociétés composant iA Groupe financier sont membres d'associations telles que l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, le Conseil des fonds d'investissement du Québec ou la Corporation des assureurs directs de dommages qui soumettent des commentaires au nom de leurs membres.

Par la présente, nous souhaitons apporter des commentaires complémentaires à ceux soumis par ces associations.

## **I. Distribution par Internet**

Bien que la distribution par Internet soit un moyen efficace pour répondre aux besoins des consommateurs qui ne souhaitent pas transiger par le biais d'un représentant, il est important de leur rappeler l'utilité des conseils d'un représentant et qu'en tout temps la possibilité de transiger par l'entremise d'un représentant leur soit offerte.

**Yvon Charest, F.S.A., F.I.C.A.**  
Président et chef de la direction  
Industrielle Alliance,  
Assurance et services financiers inc.

1080, Grande Allée Ouest  
C. P. 1907, succursale Terminus  
Québec (Québec) G1K 7M3

418 684-5100  
C. : 418 564-5100  
yvon.charest@ia.ca  
**ia.ca**

L'encadrement de la distribution par Internet devrait, selon nous, s'appliquer de façon équitable à tous les acteurs concernés par la distribution de produits et services financiers et proposons à cet égard que l'encadrement permette tant à l'assureur, qu'au cabinet ou au distributeur de recourir à la distribution par Internet dans le développement de leurs produits ou l'offre de leurs services financiers.

La distribution par Internet devrait également permettre l'offre de tous les produits appropriés pour ce mode de distribution, qu'il s'agisse d'un contrat d'assurance, d'un contrat de rente ou encore d'un régime d'épargne.

## **II. Distribution sans représentant**

L'information dont le consommateur dispose avant l'achat d'un produit financier semble au cœur des préoccupations et à l'origine de la recommandation de rendre l'assureur imputable des gestes posés par le distributeur.

Nous sommes d'avis que cette recommandation doit faire l'objet de discussions additionnelles avec les acteurs impliqués dans ce mode de distribution afin d'identifier la solution favorisant le mieux la protection du consommateur.

À notre avis, la distribution sans représentant doit demeurer une responsabilité partagée entre l'assureur et le distributeur et nous sommes d'avis que les consommateurs bénéficient d'une meilleure protection dans un régime réglementaire où les distributeurs demeurent assujettis à la surveillance directe de l'Autorité des marchés financiers.

Nous suggérons par contre que la qualité de l'information transmise au consommateur pourrait grandement être améliorée par la rédaction d'un guide de distribution simplifié, écrit dans un langage clair et facile à comprendre.

Nous soumettons que le processus de traitement des plaintes par l'assureur répond à de nombreuses préoccupations des consommateurs et s'avère un excellent outil pour permettre à l'assureur d'identifier des problématiques en matière de distribution sans représentant et d'y remédier rapidement.

Par ailleurs, d'autres alternatives favorisant la protection des consommateurs pourraient être envisagées, telles que la mise en place d'un registre public des distributeurs autorisés à offrir les produits d'un assureur ou encore l'obligation pour le distributeur de détenir un certificat restreint, comme c'est le cas en Saskatchewan, en Alberta et au Manitoba car, à première vue, le certificat restreint peut être une avenue qui répond à l'ensemble des préoccupations exprimées.

Également, nous suggérons que la période de résolution d'un contrat distribué sans représentant s'harmonise avec celle prévue pour les contrats d'assurance distribués par l'assureur ou par l'entremise d'un représentant.

En ce qui concerne la divulgation de la rémunération, il s'agit d'un sujet sur lequel il est difficile pour les acteurs impliqués dans la distribution sans représentant de s'entendre. Nous pensons que le fait de mentionner au consommateur que le distributeur reçoit une rémunération suffit.

En terminant, si l'intention demeure, malgré ce qui précède, de faire porter aux assureurs l'entière responsabilité de la distribution sans représentant, nous suggérons de vous inspirer de l'article 80 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

### **III. Encadrement des représentants**

Comme d'autres, nous constatons que l'encadrement de la distribution de produits et services financiers par deux organismes réglementaires crée de la confusion quant au rôle et responsabilités de chacun de ces organismes.

À notre avis, les premiers touchés par cette confusion sont les consommateurs qui peuvent parfois difficilement déterminer à qui soumettre leurs questions ou leurs inquiétudes concernant la distribution de produits et services financiers.

Le traitement des plaintes est un bon exemple de cette confusion.

En effet, alors que le consommateur peut déposer une plainte auprès de la Chambre de la sécurité financière ou de la Chambre de l'assurance de dommages en lien avec les services qui lui ont été rendus par un représentant, il peut tout aussi bien, en cas de fraude de ce représentant, soumettre une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers.

À cela s'ajoute tout le processus de traitement des plaintes des assureurs et des cabinets et la possibilité pour les consommateurs de demander de transférer leur dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers.

De plus, la structure actuelle de l'encadrement de la distribution de produits et services financiers fait en sorte que l'assureur, le cabinet, le représentant et le consommateur sont appelés à transmettre à plusieurs reprises les mêmes renseignements à différentes entités et suggérons à cet égard de centraliser ce processus de manière à alléger le fardeau administratif que cela représente.

En réponse à la question concernant les avantages du double encadrement et le coût engendré par cette structure, nous sommes d'avis que l'encadrement disciplinaire des représentants par un organisme réglementaire différent de celui qui s'occupe de leur certification engendre un dédoublement de fonctions en lien avec les exigences reliées au maintien en vigueur du certificat de représentant.

Nous soumettons à cet égard que, puisque le respect du code de déontologie est l'une des nombreuses exigences qu'un représentant doit respecter pour maintenir son certificat en vigueur, il serait plus efficace si la certification et l'encadrement disciplinaire des représentants relevaient d'un seul et même organisme réglementaire, c'est-à-dire l'Autorité des marchés financiers.

Nous pensons que la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages devraient plutôt mettre l'accent sur leur mission de formation et de sensibilisation et voire même de valorisation du rôle des représentants.

i. Représentants en épargne collective et plans de bourses d'études

L'encadrement par un seul organisme réglementaire aurait assurément pour effet de réduire le fardeau réglementaire, administratif et financier des courtiers en épargne collective et en plans de bourses d'études qui exercent leurs activités dans plusieurs provinces canadiennes.

Dans le contexte où l'industrie des services financiers prône le traitement équitable des consommateurs, nous sommes préoccupés par l'idée que ceux qui transigent avec un représentant en épargne collective ne pourraient plus bénéficier de la protection du Fonds d'indemnisation et suggérons que l'Autorité des marchés financiers envisage la mise en place d'une protection équivalente à celle qui leur est actuellement offerte.

ii. Représentants à l'emploi d'un assureur

Nous souhaitons tout d'abord profiter de la présente tribune pour porter à votre attention qu'en ce qui concerne l'adéquation des produits aux besoins d'un consommateur, tant iA Groupe financier que les autres grands assureurs ont développé une gamme de produits variée pour combler les nombreux besoins des consommateurs et que, de ce fait, il est inexact de conclure que seuls les représentants qui agissent pour le compte de plusieurs assureurs peuvent offrir le produit le plus avantageux pour un consommateur.

En ce qui concerne l'encadrement des représentants à l'emploi d'un assureur, nous sommes d'avis que les employés dont les fonctions consistent à offrir les produits de l'assureur doivent demeurer assujettis à l'obligation de détenir un certificat émis par l'Autorité des marchés financiers, tout comme c'est le cas pour les représentants rattachés à un cabinet.

Nous suggérons toutefois que les employés impliqués dans le service après-vente de ces produits puissent exercer leurs fonctions sans devoir détenir un certificat émis par l'Autorité et ce, même si parfois ils sont appelés à conseiller le preneur ou les participants à l'égard de certaines particularités du produit.

Bien qu'il soit légitime de conclure que l'encadrement réglementaire ne vise pas de telles situations, nous apprécierions une disposition claire à l'effet que ces employés ne sont pas visés par l'application de la loi.

Par ailleurs, nous sommes d'avis que l'encadrement réglementaire applicable à l'assureur dont les représentants sont des employés lui impose des obligations similaires à celles imposées au cabinet dans la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et qu'une dispense d'inscription à titre de cabinet allégerait son fardeau réglementaire et financier.

#### **IV. Fonds d'indemnisation des services financiers**

La recommandation visant à modifier les critères d'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers et ses répercussions sur l'industrie doivent selon nous faire l'objet d'une étude minutieuse, notamment quant aux coûts que cela représente tant pour le Fonds d'indemnisation que pour les cabinets.

Nous suggérons que l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation soit d'abord soumise à l'assureur par son processus de traitement des plaintes ce qui, selon nous, favorise la protection des consommateurs, principal objectif visé par le Fonds d'indemnisation.

Ce mode alternatif de résolution des conflits permet selon notre expérience de régler un grand nombre de dossiers à l'amiable et, à notre avis, aurait pour effet non seulement de diminuer les délais pour le consommateur, mais également les conséquences financières tant pour les consommateurs que les cabinets ou l'Autorité des marchés financiers.

Par ailleurs, l'étude des répercussions de cette recommandation doit également tenir compte de l'effet que cela pourrait avoir sur la perception du consommateur, car il est important que les modifications suggérées pour favoriser la protection du consommateur n'aient pas pour effet de le déresponsabiliser.

Nous sommes favorables à la recommandation de mettre à contribution des représentants de l'industrie dans le processus décisionnel du Fonds d'indemnisation et soumettons que les suggestions au soutien de cette recommandation valent la peine d'être discutées davantage.

Nous vous remercions de l'attention qui sera portée à ces considérations et demeurons disponibles pour en discuter davantage.

Veuillez agréer, Monsieur le sous-ministre adjoint, nos salutations distinguées.

