

## Recommandation 1

- S'inspirer des recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour mettre en place un cadre législatif souple qui permettra aux assureurs d'offrir leurs produits par internet.

TD Assurance souscrit aux recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance ("CCRRA") relatives au commerce électronique de produits d'assurance et se réjouit du fait que le Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (le "Rapport") recommande de s'inspirer de celles-ci pour mettre en place un cadre législatif souple permettant aux assureurs d'offrir leurs produits par internet.

Compte tenu de l'évolution rapide des nouvelles technologies, nous croyons en effet qu'un tel encadrement souple est indispensable. Celui-ci permettra de s'assurer que les besoins et préférences des consommateurs sont respectés tout en permettant aux assureurs d'innover et de tirer profit de l'évolution des technologies. De fait, faute d'avoir un encadrement susceptible de les aider à s'adapter à un monde en constante évolution, les assureurs cesseront d'être compétitifs au détriment de leurs clients.

Dans son Énoncé de principes, le CCRRA mentionne que "Dans tous les cas, les consommateurs qui souscrivent à un produit d'assurance devraient, en tout temps, avoir accès à des renseignements clairs et simples et à des conseils appropriés." TD Assurance souscrit pleinement à cet énoncé. Au cours des dernières années, TD Assurance a mis de l'avant plusieurs initiatives afin de favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple et ce, pour tout type de communication. Nous croyons qu'internet constitue un outil efficace pour procurer aux consommateurs une information adéquate, simple et claire pouvant leur permettre de mieux connaître les produits d'assurance disponibles, d'évaluer leurs besoins en matière d'assurance et faire les bons choix.

Nous estimons également que l'implication d'un représentant certifié n'est pas nécessaire pour compléter une transaction d'assurance via internet. Le consommateur aura toujours le choix de se tourner vers un autre mode de distribution s'il le juge à propos. Les consommateurs doivent avoir le droit de choisir le canal de distribution qui leur convient. À l'heure actuelle, nous recevons régulièrement des demandes de gens qui souhaitent faire affaires avec nous de manière électronique uniquement.

On mentionne dans le Rapport que " Les assureurs ont tout intérêt à bien choisir les produits qu'ils offrent en ligne afin qu'ils soient adaptés à ce canal de distribution. Ils feraient les frais d'un mode de distribution mal adapté." En effet, il y va de l'intérêt des assureurs de veiller à ce que le choix des produits convienne à un type de distribution donné. Ce choix est également appelé à varier en fonction de l'évolution des technologies et de l'aisance des consommateurs à utiliser ces dernières, d'où l'importance pour le Québec d'adopter un cadre législatif souple.

Par ailleurs, nous profitons de l'occasion pour souligner le leadership exercé par l'Autorité des marchés financiers (l'"AMF") dans ce dossier du commerce électronique de l'assurance et espérons que l'AMF continuera à exercer un rôle de leader au sein du CCRA de manière à favoriser l'harmonisation de la réglementation encadrant l'industrie de l'assurance.

#### Recommandation 2

- Mettre en place un cadre législatif pour la distribution sans représentant qui s'appliquera directement aux assureurs qui devront veiller à ce que leurs mandataires (actuellement appelés des distributeurs) respectent les règles.

Le régime de la distribution sans représentant nous apparaît utile pour certains types de produits comme l'assurance sur les cartes de crédit et de débit et l'assurance-voyage et son maintien est donc souhaitable. De fait, nous comprenons que le Rapport ne recommande pas de modification substantielle, sauf en ce qui concerne l'encadrement de la pratique des assureurs vis-à-vis ses distributeurs et la responsabilité des assureurs pour les actes commis par les distributeurs.

À cet égard, nous invitons le Ministre à faire preuve de prudence avant de modifier le régime de la distribution sans représentant de manière à faire reposer la majeure partie de la responsabilité de la distribution sur les assureurs. Nous soumettons que les lois, règlements et lignes directrices doivent être respectés par tous les intervenants du marché dans l'intérêt des consommateurs et que le cadre législatif doit favoriser ce respect de la réglementation.

Décharger la responsabilité des distributeurs de façon unilatérale sur les assureurs est susceptible de créer une possible "culture de déresponsabilisation" des distributeurs et de leurs employés qui serait néfaste aux intérêts des consommateurs québécois.

Il est à noter que la LDPSF prévoit déjà que l'assureur doit prendre des mesures appropriées afin que ses distributeurs aient une bonne connaissance des produits d'assurance et que la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* mentionne que les assureurs doivent s'assurer de contrôler la conformité du processus d'offre de produits et services. Le régime d'encadrement actuel de la pratique des assureurs vis-à-vis ses distributeurs nous apparaît suffisant.

#### Recommandation 3

- Examiner toutes les approches pour alléger le fardeau réglementaire et financier des assujettis tout en maintenant un encadrement adéquat de la distribution de produits et services financiers

A. Est-ce que selon vous les avantages du double encadrement excèdent les coûts engendrés?

En premier lieu, nous tenons à saluer la volonté affichée dans le Rapport de questionner le modèle d'encadrement actuel. Comme le souligne avec justesse le Rapport, l'approche d'encadrement en place au Québec est plus lourde que les approches adoptées ailleurs au Canada et elle engendre des coûts supplémentaires en termes de cotisations et de fardeau administratif et réglementaire additionnel. TD Assurance voit dans l'exercice actuel une belle opportunité de simplifier le modèle d'encadrement et d'harmoniser davantage celui-ci à ce qui se fait ailleurs au Canada.

TD Assurances recrute, forme et supervise ses représentants en assurance. Ceux-ci sont sujets à un cadre de supervision structuré et rigoureux, conçu de manière à s'assurer que nos clients reçoivent un service professionnel adapté à leurs besoins et ce, peu importe la province où ils résident. Lorsque l'un de nos représentants se rend coupable d'une faute vis-à-vis un de nos clients, nous en sommes responsable. Dans ce contexte, le double encadrement présent au Québec présente peu d'avantages pour notre organisation et nos clients.

TD Assurances fait affaires dans toutes les provinces et territoires du Canada et est à même de comparer les modèles d'encadrement. Force est de constater que le double encadrement du Québec ne semble pas procurer d'avantage significatif en terme de protection des consommateurs. En fait, la structure plus légère et plus souple adoptée par d'autres provinces ne compromet en rien la protection des consommateurs, tout en permettant des économies substantielles dont bénéficieront ultimement ces derniers.

B. Si non, que proposez-vous comme encadrement?

Nous voyons peu d'avantage à ce que les agents et les courtiers d'assurance soient assujettis à un encadrement commun sous l'égide d'un organisme d'autoréglementation. Les agents et les courtiers vivent des réalités fort différentes et l'expérience de l'encadrement actuel a démontré qu'un système d'encadrement unique pour ces deux types de représentants d'assurance n'est pas optimal.

TD Assurance estime que l'AMF devrait être le seul organisme d'encadrement des assureurs directs, de leurs agents et de leurs experts en sinistre. En effet, nous estimons que l'AMF est la mieux placée pour assumer ce rôle, dans la mesure où l'AMF réglemente déjà la pratique des assureurs, notamment via la *Loi sur les assurances*, la LDPSF et plusieurs lignes directrices, incluant la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*. Nous suggérons que le cadre de supervision des assureurs et de leurs agents et experts en sinistres soit inclus dans la *Loi sur les assurances*.

C. Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager dans le cas particulier des représentants en épargne collective et en plans de bourses d'études?

Nous n'avons pas de commentaires particuliers sur ce sujet.

D. Dans le cas où l'ACCFM serait reconnue, devrait-on conserver la protection du Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) en plus de la Corporation de protection des investisseurs (CPI)?

Nous n'avons pas de commentaires particuliers sur ce sujet.

E. Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager dans le cas particulier des employés des assureurs?

Tel que mentionné plus haut, l'AMF devrait être le seul organisme d'encadrement des assureurs directs, de leurs agents et de leurs experts en sinistre.

F. Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les experts en sinistre employés des assureurs?

Le Rapport décrit avec beaucoup de justesse la situation des experts en sinistres à l'emploi d'un assureur ou exclusifs à ce dernier:

"Dans la LDPSF, l'assujettissement des experts en sinistre contraste. En effet, comme ceux-ci n'offrent ni produits, ni services financiers il est surprenant de les voir encadrer par une loi portant sur la distribution.

(...)

Dans le cas où l'assureur emploie ou donne un contrat à un expert en sinistre, celui-ci exécute essentiellement une fonction directement liée à l'activité de l'assureur. Il n'offre pas un service. Il exécute une tâche pour le compte de l'assureur."

Dans la plupart des autres provinces, les experts en sinistres à l'emploi d'un assureur sont exemptés de l'obligation de détenir un permis. Rien ne laisse croire que les habitants des autres provinces où une telle exemption existe en soient pénalisés. Le seul impact réel de l'encadrement supplémentaire prévu au Québec est l'augmentation des coûts et de la lourdeur administrative.

Tel que mentionné plus haut, nous croyons que l'AMF devrait être le seul organisme d'encadrement des assureurs directs, de leurs agents et de leurs experts en sinistre. Ces derniers devraient également être

exemptés de l'obligation de détenir un permis spécifique, et leur encadrement devrait être assuré via l'assureur pour lequel ils œuvrent. Celui-ci serait donc responsable de surveiller ses experts en sinistre afin qu'ils respectent le cadre réglementaire, incluant les règles déontologiques.

Nous tenons par ailleurs à attirer votre attention sur une problématique particulière liée à cette discipline au Québec, à savoir la difficulté pour un assureur de faire appel à des firmes d'expertise en règlement de sinistres de l'extérieur du Québec en cas de sinistres majeurs.

En effet, le régime d'encadrement actuel fait en sorte qu'un expert en sinistre ne peut œuvrer au Québec sans détenir un permis auprès de l'AMF. Lorsqu'un sinistre majeur se produit, les assureurs ne peuvent donc pas combler leurs besoins de main-d'œuvre dans cette discipline par l'utilisation d'experts d'autres juridictions pourtant aptes et qualifiés à aider les sinistrés québécois et ce alors que les experts en sinistre licenciés sont débordés et incapables de faire face à l'afflux de réclamations.

L'AMF a certes fait preuve d'une certaine ouverture dans sa Directive d'application publiée le 29 mai 2009 en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives, mais cette directive, trop restrictive, n'a jamais été appliquée et ce même si le Québec a dû faire face à plusieurs sinistres importants comme les inondations récentes en Montérégie.

Il nous paraît indispensable qu'un régime plus flexible soit introduit dans la LDPSF afin de permettre l'utilisation des services d'experts en sinistre d'autres juridictions en cas de catastrophes ou de périodes de fort achalandage. Il en va de l'intérêt des consommateurs. Nous souhaitons être en mesure d'aider de la manière la plus efficace possible nos clients lorsque ceux-ci sont placés dans un état de vulnérabilité à cause d'une catastrophe naturelle ou d'un sinistre majeur.

#### G. Quel type d'encadrement le gouvernement devrait-il envisager pour les représentants autonomes?

Nous n'avons pas de commentaires particuliers sur ce sujet.

#### Recommandation 4

- Prévoir qu'un consommateur puisse être indemnisé lorsqu'il est victime d'une fraude commise par un représentant certifié, même si la réclamation concerne la vente de produits que le représentant n'était pas autorisé à offrir.

TD Assurance est en accord avec la recommandation voulant qu'un consommateur puisse être indemnisé lorsqu'il est victime d'une fraude commise par un représentant certifié, même si la réclamation concerne la vente de produits que le représentant n'était pas autorisé à offrir.

Par ailleurs, dans la mesure où cette recommandation est susceptible d'entraîner une hausse des cotisations, le moment nous paraît opportun pour revoir les critères pour déterminer le montant de

celles-ci pour chacune des disciplines couvertes par le Fonds d'indemnisation des services financiers ("FISF").

La cotisation actuelle pour la discipline de l'assurance de dommages est identique à celle de la discipline en courtage en épargne collective. Or, les réclamations pour cette dernière discipline sont beaucoup plus onéreuses et fréquentes que les réclamations relatives à la discipline de l'assurance de dommages, et il est probable que cette disparité ne fera qu'augmenter si la recommandation sous étude est adoptée. Nous suggérons donc que le système actuel soit revu afin de moduler les cotisations en fonction du risque que représente chacune des disciplines.

#### Recommandation 5

- Mettre à contribution des représentants de l'industrie dans le processus décisionnel du Fonds d'indemnisation des services financiers.

TD Assurance voit d'un bon œil la création d'un comité indépendant de l'AMF pour statuer sur l'admissibilité des réclamations au FISF et décider du montant des indemnités à verser, le cas échéant.

Les principes clés qui doivent guider la constitution d'un tel comité sont la probité, la compétence et l'indépendance. Dans cette optique, la suggestion voulant que des représentants de l'industrie fassent partie du comité nous apparaît peu judicieuse, car elle va à l'encontre du principe d'indépendance. Il est donc préférable que les membres du Comité soient nommés par le Ministre et que les représentants de l'industrie en soient exclus.