



Le 24 mars 2006

Madame Carol Shevlin
Chef des politiques (intérim)
Secrétariat du CCRRA
5160 rue Yonge, C.P. 85
17^e étage
Toronto, Ontario
M2N 6L9

Objet : Réponse – Consultation du IPRC (CISRO) sur la gestion des conflits d'intérêts

Madame,

La Chambre de la sécurité financière (ci-après, la Chambre) a pris connaissance des trois recommandations proposées par le Comité de révision des pratiques de l'industrie (ci-après, le Comité) et s'en montre globalement satisfaite avec les commentaires ci-après.

Notre appréciation des recommandations, surtout pour celles visant la priorité des intérêts du client et la recommandation d'un produit adéquat aux besoins du client (première et troisième recommandations), s'appuie également sur le fait que le code de déontologie de la Chambre prévoit des dispositions claires¹ égalant ou dépassant les recommandations du Comité. D'ailleurs, ces recommandations s'insèrent dans les obligations et devoirs généraux des représentants d'agir avec loyauté, honnêteté, compétence et professionnalisme².

Au niveau de la troisième recommandation qui édicte que le produit recommandé doit répondre aux besoins du consommateur, le code de déontologie de la Chambre énonce que le représentant doit, avant de faire une recommandation à son client, chercher à avoir une connaissance complète des faits³. De plus, le Règlement sur l'exercice des activités des représentants⁴ édicte l'obligation pour le représentant en assurance de personnes, avant de faire souscrire une proposition d'assurance avec le preneur ou l'assuré, de procéder à l'analyse de ses besoins d'assurance, des polices ou contrats qu'il détient, de leurs caractéristiques, du nom des assureurs qui les ont émis ainsi que tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à charge et ses obligations personnelles et familiales. Il est aussi prescrit l'obligation de consigner par écrit ces renseignements. Comme nous le stipulions en outre dans notre mémoire produit au Comité en août 2005, « la vente des produits et services financiers

¹ Articles 7, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20 et 21, du code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière R.R.Q. c. D-9.2, r.1.01

² Article 16 de la loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., chapitre D-9.2

³ Article 15 du code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière R.R.Q. c. D-9.2, r.1.0

⁴ Article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q. c. D-9.2, r. 1.3

doit toujours se faire par un représentant dûment certifié. Le représentant doit posséder la formation, les connaissances et les compétences requises ». Ainsi, nous ne pouvons qu'être en accord avec cette recommandation et nous l'estimons primordiale.

En ce qui concerne la deuxième recommandation du Comité sur la divulgation des risques de conflits d'intérêts, nous pensons comme le Comité, que les formes de divulgation doivent demeurer simples, claires et pertinentes à la décision d'achat. Cela, pour éviter notamment de complexifier la situation pour le consommateur. Comme nous l'évoquions en août 2005 lors de la deuxième étape de consultation : « Il faut s'assurer de la pertinence et de la simplicité de l'information présentée au consommateur. Un résumé succinct du statut du représentant, de ses liens d'affaires et de sa rémunération devrait être présenté ».

Quant aux renseignements qui devraient être divulgués par les assureurs au sujet de leurs relations avec les intermédiaires sur leur site Internet, les divulgations devraient aussi se faire de manière à les rendre accessibles au grand public.

Enfin, pour répondre spécifiquement à la question 1, nous pensons que les recommandations traduisent, dans leur ensemble des pratiques exemplaires de base en matière de gestion des risques de conflits d'intérêts. Nous pensons également que les points soulevés dans le cadre des démarches effectuées par le Comité doivent demeurer des préoccupations constantes des divers intervenants tels les organismes de réglementation et l'industrie car nous avons à gagner de nous assurer que des mesures adéquates soient en place pour protéger et bien informer le consommateur et ce, tout en maintenant les efforts d'harmonisation des règles entre les différentes instances et services financiers, si approprié.

En réponse à la question 3, nous sommes interpellés pour sans cesse améliorer la communication auprès des représentants des dispositions de notre code de déontologie ainsi que des diverses autres obligations qu'ils doivent observer et respecter afin de demeurer ce qu'ils sont, des professionnels compétents, soucieux de maintenir de hauts standards de qualité pour conserver la confiance de leur client et bien les servir. Il va sans dire que le rôle de la Chambre sera également de veiller à garder à jour des règles de formation continue obligatoire.

Nos représentations à la rencontre du CISRO au printemps 2006 iront dans ce sens.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations les meilleures.

Le vice-président exécutif,



Luc Labelle, M. Sc., Adm.A.

LL/vb