



SOUSSION DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

**AU CONSEIL CANADIEN DES RESPONSABLES DE LA
RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE
ET
LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION DES
SERVICES D'ASSURANCE AU CANADA (CISRO)**

COMITÉ DE RÉVISION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE

RELATIONS ENTRE ASSUREURS ET INTERMÉDIAIRES

5 août 2005

**Chambre de la sécurité financière
500, rue Sherbrooke O., 7^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6
(514) 282-5777 / 1 800 361-9989
www.chambresf.com**

This document is also available in English.

LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Nous vous transmettons les remarques de la Chambre de la sécurité financière dans le cadre de la consultation du CISRO sur les pratiques commerciales dans l'industrie de l'assurance afin de proposer des politiques visant à préserver l'intégrité du processus transactionnel.

La Chambre de la sécurité financière est née de la volonté de l'Assemblée nationale, qui a résolument opté pour un encadrement de type professionnel afin d'assurer à la fois la qualité de la prestation des services et la compétence des praticiens, première garantie de la protection des consommateurs. Ce modèle fonctionne et a fait ses preuves.

L'Assemblée nationale, en adoptant la Loi 107, a d'ailleurs réitéré sa confiance à l'égard de la responsabilité individuelle en confirmant à la Chambre un statut d'organisme d'autoréglementation d'inspiration professionnelle. Cette volonté politique s'appuie sur le succès connu au Québec en favorisant la responsabilité personnelle de chacun de nos membres, eu égard à la qualité de leur prestation, à leur adhésion à des règles déontologiques rigoureuses et à leur compétence, notamment par la formation continue.

L'un des bénéfices majeurs qu'a généré ce modèle, fut d'établir un meilleur équilibre entre l'intérêt de nos concitoyens et l'intérêt commercial des institutions financières dont nos membres distribuent les produits. Il faut assurer cet équilibre essentiel et veiller à son maintien. C'est pour cela que nous souscrivons à la démarche d'analyse du CISRO.

L'Assemblée nationale du Québec a communiqué clairement sa volonté de maintenir ce garde-fou dans l'encadrement des services financiers. Dans tous les débats qui ont eu lieu au Québec sur la question de la protection des consommateurs, il y a toujours les

tenants du plus simple et du moins contraignant qui tentent de convaincre qu'un minimum de règles conduit à une meilleure pratique commerciale.

À trois reprises, au moins, la société québécoise, via l'Assemblée nationale, a choisi une voie plus sérieuse pour assurer un équilibre entre les intérêts commerciaux et les intérêts des consommateurs. Cette voie, fondée sur l'encadrement d'inspiration professionnelle, demeure encore la meilleure, même si ses contraintes obligent tout le monde à une meilleure prestation et à une plus grande considération pour le public consommateur, qu'il s'agisse d'un épargnant, d'un investisseur ou de celui qui acquiert de l'assurance de personnes.

La mission de la Chambre de la sécurité financière consiste donc à assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses quelque 28 000 membres. Plus précisément, la Chambre veille à ce que les professionnels du secteur financier québécois, sous sa gouverne, exercent leurs activités dans l'intérêt du consommateur, en offrant des produits et des services visant la protection de son patrimoine financier. Sa mission s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ses professionnels.

Les membres de la Chambre de la sécurité financière exercent dans les six disciplines suivantes : assurance de personnes, assurance collective de personnes, planification financière, courtage en épargne collective, courtage en contrats d'investissement et courtage en plans de bourses d'études.

La qualité de la prestation en assurances de personne s'est grandement améliorée depuis les trente dernières années et les praticiens ont sérieusement gagné en crédibilité et en compétence. Ce qui est un gain indiscutable pour les consommateurs. Nous sommes d'avis que tout ce qui est de nature à bonifier la prestation et à

augmenter la confiance des consommateurs doit être considéré comme un atout qui s'inscrit dans l'évolution de la profession et de l'industrie.

Ainsi la Chambre se joint à la démarche d'analyse du CISRO de revoir les pratiques commerciales dans l'industrie de l'assurance et de proposer des politiques visant à minimiser le risque de conflits d'intérêts réel ou potentiel. D'ailleurs, la Chambre est déjà dotée d'un code de déontologie. Il est publié dans « Codes de déontologie de la Chambre de la sécurité financière », qui incluent le Code de la Chambre et le Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (disponibles sur le site Internet de la Chambre). Le code de déontologie de la Chambre prévoit que le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.

Nous citons pour les fins de la consultation quelques articles du Code de déontologie de la Chambre qui nous permettraient de sévir si un cas de conflit d'intérêts fondé sur la rémunération ou tout autre lien d'affaires était soumis à notre attention et qu'un consommateur était lésé.

Article 18

« Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. »

Article 19

« Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel (...). »

Article 20

« Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit porter des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante sans égard à son gain personnel. »

Article 21

« Le représentant doit ignorer toute intervention d'un tiers susceptible d'influer sur l'exécution des devoirs liés à l'exercice de ses activités au préjudice de son client ou de son client éventuel. »

La Chambre de la sécurité financière croit donc qu'il serait dans l'intérêt de l'industrie et du consommateur d'améliorer l'encadrement des avantages qui ne sont pas directement liés à la vente d'une police individuelle. Aussi, nous encourageons la transparence avec le client en ce qui a trait à la rémunération et aux liens d'affaires. Nous sommes d'avis toutefois qu'un nouveau cadre réglementaire sur la rémunération et sur les avantages liés au rendement sur la vente de certains produits viendrait améliorer la crédibilité du processus transactionnel. Bref, il apporterait un contrepoids à la logique marketing avec ses incitatifs commerciaux. Nous préférons penser en termes d'acte professionnel posé plutôt qu'en termes de vente conclue.

Nous communiquons aussi notre très grande préoccupation devant la prolifération de la vente directe sans représentant responsable de l'acte posé (assurances sur les cartes de crédit, assureurs directs ou d'association, transactions Internet). Ces ventes n'offrent pas le même niveau de protection au public et ne sont pas encadrées. Elles sont une brèche inquiétante car personne n'est soumis à un code d'éthique et personne n'engage sa responsabilité personnelle dans la transaction avec le consommateur. C'est une tendance qui illustre parfaitement la nécessité d'établir des contrepoids aux intérêts commerciaux. La voie professionnelle est ce contrepoids. Il ne devrait pas y avoir de vente sans l'intervention d'un praticien encadré et soumis à des règles claires et rigoureuses.

LA DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS : UNE ÉTAPE

Dans le contexte de cette consultation, la Chambre de la sécurité financière appuie la démarche qui vise la divulgation des renseignements. Mais, selon nous, cette dernière n'est pas la panacée à la préoccupation du CISRO. Elle est toutefois un premier pas dans la bonne direction. Nous estimons que la clarté et la simplicité doivent être les critères dans les cas de divulgation obligatoire sans quoi, les divulgations sont perdues dans la masse d'information et ne servent pas vraiment les objectifs pour lesquels elles sont exigées. Nous rappelons qu'au Québec, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit déjà certaines obligations de divulgation imposée au représentant : Article 17 : Divulgation des émoluments; Article 26 : Divulgation des liens d'affaires; Article 31 : Divulgations relatives aux assureurs.

Nous recommandons de revoir ces exigences pour déterminer si la divulgation prévue à la Loi est suffisante pour assurer la protection du public.

À plus long terme, nous favorisons un cadre législatif qui encadrerait et harmoniserait les modèles de rémunération selon les meilleures pratiques en vigueur. Cette révision du cadre de la rémunération devrait consacrer une fois pour toute la qualité de la prestation de services en permettant au praticien de préserver son indépendance et sa crédibilité. Nous n'avons pas de raison de croire que la commission comme modèle de base doit être remplacée. Elle n'est pas incompatible avec le professionnalisme. Ses déclinaisons peuvent toutefois être encadrées. Il en va de même pour l'indépendance réelle des intermédiaires.

Il ne s'agit pas ici d'alourdir le processus transactionnel mais plutôt de le rendre transparent et au-dessus de tout soupçon de conflit d'intérêts. Comme le souligne le document du CISRO, aucune action illégale n'a été portée à son attention. Par ailleurs, la Chambre n'a pas constaté de pratiques illégales en la matière. Nous sommes d'avis cependant que c'est une évolution normale de la profession comme de l'industrie, en termes de qualité et de crédibilité, de s'assurer d'éviter tout conflit d'intérêts potentiel,

réel ou perçu. La protection du consommateur sera encore mieux assurée et la confiance du consommateur plus grande.

Cela dit, nous estimons que le meilleur moyen de protéger le public demeure la voie professionnelle.

Nous valorisons un réseau d'intervenants auprès du public fondé sur la compétence et la responsabilité personnelle des praticiens.

Nous croyons que les praticiens doivent continuer de s'engager à ce que leur loyauté première et leur obligation première soient à l'endroit du client. Cela subordonne toutes les autres considérations. Quand un praticien intervient, il pose un acte professionnel : il ne vend pas. Ce faisant, il engage sa responsabilité personnelle, son avenir et sa réputation. Bref, le permis d'exercer n'est pas un droit mais un privilège qui comporte des devoirs. Tout cela gagnerait à être soutenu par un environnement législatif qui viendrait confirmer et assurer les progrès réalisés au cours des trente dernières années.

ANNEXE

COMMENTAIRES DE LA CHAMBRE AUX QUESTIONS SOULEVÉES AU DOCUMENT DE CONSULTATION PRODUIT PAR LE COMITÉ DE RÉVISION DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE, LE 3 JUIN 2005

Politiques possibles

1. Répercussions des politiques possibles

1. L'une des répercussions possibles est que l'adoption des politiques énoncées risque d'alourdir le processus de vente. Ainsi, à cause de la lourdeur du processus, le courtier pourrait se retirer de l'offre de protections comportant des commissions plus faibles. Les consommateurs aux besoins minimes pourraient éprouver éventuellement des difficultés à se munir des protections souhaitées et requises, et surtout à obtenir des services conseils.
2. Au Québec, assurer l'intérêt du consommateur est déjà une obligation prioritaire.
3. Les restrictions sur les avantages liés à la performance vont modifier la relation avec les assureurs; ce ne sera plus nécessairement l'« offre particulière du mois » qui sera la plus vendue. L'obligation de prioriser l'intérêt du consommateur sera aussi plus facile à respecter pour l'intermédiaire de marché car le gain financier ne sera plus aussi présent.
4. Restreindre les avantages liés au rendement pourrait modifier la relation des intermédiaires avec certains assureurs qui offrent de tels avantages : soutien administratif à la vente, primes sur la vente d'un produit spécifique ou pour une période donnée, invitation à des conférences, etc.
5. Dans le cas où il y a divulgation de la rémunération, la divulgation devra se faire dans des termes généraux et concis. C'est là d'ailleurs une tendance dans l'industrie des produits financiers (référence : «Projet de réforme d'inscription » en valeurs mobilières).

2. Changements aux méthodes actuelles de distribution de l'assurance

1. Assurer la divulgation claire des liens d'affaires et du statut de l'intermédiaire (indépendant ou non) permettrait aux consommateurs d'être conscients de ces faits et mieux éclairés dans leurs choix, tout en évitant les conflits d'intérêts potentiels. L'intérêt des consommateurs s'en trouvera favorisé.
2. Ce qui est entendu par « intermédiaire indépendant » demeure à déterminer. Une façon de régler la question serait de définir l'intermédiaire comme le représentant n'ayant aucune obligation avec aucun de ses fournisseurs de produits et services financiers (exemples : production minimale en volume d'affaires et/ou en quantité de contrats, et prêt pour l'acquisition d'une clientèle).

3. Meilleur moyen de réaliser les objectifs

1. Par une divulgation de l'information en des termes simples, clairs et concis.
2. Par un meilleur encadrement de la vente sans intermédiaire afin d'assurer le même niveau de qualité de conseils professionnels obtenu par la vente avec intermédiaires.

4. Autres considérations ou méthodes

1. Une autre option quant à la restriction des avantages liés au rendement est de s'inspirer des règles sur les pratiques commerciales des organismes de placement collectif (NC 81-105). Ces règles, instituées il y a plusieurs années, sont bien établies dans l'industrie et permettent d'éviter les conflits potentiels entre les intermédiaires et les manufacturiers.

5. Protection de l'intérêt du consommateur / Options à valeur ajoutée

1. Il faut assurer la pertinence et 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.
2. La vente des produits et services financiers doit toujours se faire par un représentant dûment certifié. Le représentant doit posséder la formation, les connaissances et les compétences requises.

6. Différences ou particularités régionales

1. Au Québec, le devoir de prioriser l'intérêt du consommateur est déjà implanté. L'intérêt du consommateur est également la priorité de la Chambre de la sécurité financière de par sa mission.

Portée et applicabilité

7. Autres méthodes à suggérer

1. Encadrer l'ensemble de la distribution des produits par des représentants certifiés.

8. À quels intermédiaires appliquer l'ensemble des politiques possibles

1. Les politiques devraient s'appliquer à tous les intermédiaires, avec adaptations s'il y a lieu, et même être appliquées au processus de vente « sans intermédiaire ».

9. Suggestions pour la description ou l'interprétation de la notion d' «indépendance»

1. Les critères devraient être généraux et flexibles. S'ils sont très spécifiques, ils sont plus difficiles à mettre en pratique.
2. Les titres en assurance de personnes au Québec ne font pas de distinction à savoir si le conseiller en sécurité financière n'offre le produit que d'une seule compagnie ou s'il en offre de plusieurs. La divulgation succincte de renseignements permettrait de faire comprendre aisément au consommateur le degré d'indépendance du représentant et ses liens d'affaires.

10. Services additionnels par les intermédiaires / conflits d'intérêts

1. Les activités « incompatibles » sont déjà couvertes dans la réglementation sur la distribution des produits et services financiers au Québec.

Avantages liés au rendement offerts aux intermédiaires par les assureurs

11. Concept « avantages liés au rendement »

1. Ce concept est suffisamment clair. Pour le consommateur, connaître en détail le cumul des bonus et commissions apparaît comme complexe et peu bénéfique. Rappelons qu'il pourrait être avantageux de s'inspirer de règles sur les pratiques commerciales des organismes de placement collectif (NC 81-105).

12. Réglementation pour les avantages liés au rendement

1. Les pratiques commerciales et la rémunération globale pourraient être réglementées de façon harmonisée avec la réglementation régissant les valeurs mobilières. La norme canadienne 81-105 pour les pratiques commerciales des organismes de placement collectif pourrait servir de modèle.

13. Restrictions absolues ou limitées

1. Restrictions limitées et principalement harmonisée avec la norme canadienne NC 81-105 pour les pratiques commerciales des organismes de placement collectif.

14. Principes ou conformité comme fondement de la loi ou de la réglementation

1. La loi devrait se fonder davantage sur les principes alors que la réglementation devrait être fondée sur la conformité. Nous suggérons une approche fondée sur la conformité, laquelle fournirait des précisions sur les avantages liés au rendement et soumis à des restrictions, sans que cette approche soit absolue quant aux critères assortis à de tels avantages.

15. Offre de services / soutien aux intermédiaires

1. Il serait effectivement préférable d'éviter de participer aux frais d'opérations du représentant si le représentant est considéré comme un indépendant. Un tel soutien pourrait être toutefois admissible s'il n'implique pas de déboursés directs de la part du manufacturier.

Divulgarion des renseignements

16. Signification et utilité des renseignements pour l'achat de l'assurance

1. Les éléments de divulgation possibles énoncés au Document de consultation sont trop détaillés.
2. Il faut fournir au consommateur des renseignements très pertinents en des termes faciles à comprendre et concis.

17. Portée des politiques possibles pour prise de décision documentée

1. La proposition incluse au Document de consultation est trop détaillée, peu compréhensible pour un non-initié et elle présente peu d'intérêt.

18. Problèmes à expliquer les détails des commissions et frais de service

1. Ces détails ne sont pas pertinents pour le consommateur. Il faut plutôt lui fournir la rémunération globale, laquelle inclut tous les paliers de distribution.

19. Compréhension de la rémunération de l'intermédiaire par le consommateur

1. Le consommateur doit comprendre, mais globalement seulement (voir numéro 18, ci-dessus).

Assurances de personnes

22. Mêmes exigences ou exemptions pour tous les produits d'assurance de personnes?

1. Les mêmes exigences devraient s'appliquer pour tous les produits d'assurance de personnes. Par ailleurs, notre plus grande préoccupation réside dans la vente sans représentant (vente directe des compagnies). Exemples : assurances sur les cartes de crédit, assureurs directs ou d'associations, assurances prêt auto, assurances voyages et vente de produits sur Internet. Le risque pour le consommateur est réel, car il n'a pas droit à une analyse de ses besoins avant la vente. La personne qui lui vend n'a pas de code d'éthique à respecter. Nous pouvons nous interroger à savoir si le produit suggéré est vraiment approprié à ses besoins.

Fichier joint :

« Norme canadienne 81-105 Les pratiques commerciales des organismes de placement collectif »

TABLE DES MATIÈRES

LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	2
LA DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS : UNE ÉTAPE	6
ANNEXE	8
Politiques possibles	8
Portée et applicabilité	10
Avantages liés au rendement offerts aux intermédiaires par les assureurs	11
Divulgation des renseignements	13
Assurances de personnes	14