



Distribution d'assurance omnicanale

ASSURER UN NIVEAU ÉLEVÉ ET ÉGAL DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

**Mémoire présenté dans le cadre de la consultation
publique sur le projet de règlement sur les modes
alternatifs de distribution**

PRÉSENTÉ À:
L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Décembre 2018



RCCAQ

Regroupement des cabinets de
courtage d'assurance du Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
À propos du RCCAQ.....	3
Cadre du présent mémoire	3
 ANALYSE ET COMMENTAIRES.....	 5
1. Clarifier le rôle et les responsabilités du représentant.....	5
2. Exigence d'un niveau d'encadrement élevé pour assurer la plus haute protection du consommateur	9
3. Mesures de contrôle et de suivi.....	12
4. Enjeux propres à la distribution sans représentant.....	14
 COMMENTAIRES PARTICULIERS	 16
 CONCLUSION	 19
 ANNEXE.....	 20

INTRODUCTION

À propos du RCCAQ

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) regroupe plus de 4 300 courtiers certifiés en assurance de dommages répartis dans plus de 450 cabinets et succursales à travers la province. À l'échelle nationale, il compte, en tant que membre, sur l'appui de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC), laquelle regroupe 11 associations provinciales de courtiers en assurance de dommages, totalisant plus de 35 000 courtiers.

Le RCCAQ a pour mission de promouvoir et défendre les intérêts des courtiers en assurance de dommages en leur donnant une voix auprès du législateur et des organismes réglementaires ainsi qu'auprès du public.

Dans le cadre de sa mission, le RCCAQ veille à ce que les mesures mises en place par les autorités législative et réglementaire favorisent une saine compétition entre tous les acteurs de la chaîne de distribution, tout en protégeant l'intérêt du consommateur.

Cadre du présent mémoire

Le 10 octobre 2018, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) publiait le *Projet de règlement sur les modes alternatifs de distribution*, en application de l'article 485 de la *Loi sur les assureurs* (L.Q. 2018, chapitre 23) et de l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) - (RLRQ, c. D-9.2) et invitait les personnes intéressées à soumettre leurs commentaires sur ce projet de règlement¹.

Lors des consultations sur les modifications législatives adoptées par l'Assemblée nationale le 13 juin 2018, le RCCAQ a transmis à la Commission des finances publiques un mémoire exprimant sa position et ses commentaires. Il a alors exprimé son accord, à l'égard de la modernisation de la loi, mais en considérant nécessaire l'intervention systématique d'un représentant certifié (incluant lors d'une transaction de produits d'assurance par Internet) pour garantir la plus haute protection du consommateur.

Le RCCAQ apprécie l'occasion qui lui est offerte à nouveau de formuler ses commentaires sur le projet de réglementation envisagé. Nous avons pris acte de la décision du gouvernement d'aller de l'avant avec l'autorisation de la vente d'assurance par Internet sans l'intermédiaire d'un représentant certifié et réitérons notre volonté de travailler en étroite collaboration avec l'Autorité :

¹ Le Bulletin de l'Autorité, Vol.15, n° 40

- pour garantir la protection du consommateur, la plus adéquate possible, quel que soit le canal de distribution choisi.
- pour assurer l'équité, en termes de développement, entre les différents acteurs de l'industrie.

Le RCCAQ souscrit donc à l'esprit du règlement qui a été « *élaboré avec **un souci de protéger le consommateur, peu importe le moyen** que celui-ci utilise pour se procurer un produit ou un service financier, qu'il transige par l'entremise d'une plateforme sur Internet ou par l'entremise d'un représentant* »².

Le RCCAQ désire exprimer des commentaires généraux à l'égard de différents éléments regroupés sous les quatre thèmes suivants :

- le rôle et les responsabilités du représentant;
- l'exigence d'un niveau d'encadrement élevé pour assurer la plus haute protection du consommateur;
- les mesures de contrôle et de suivi;
- les enjeux propres à la distribution sans représentant.

Par la suite, nous formulerons des commentaires d'ordre rédactionnel relativement à l'application de certaines dispositions du Projet de règlement proposé.

² Document du 10 octobre 2018 de l'Autorité des marchés financiers, intitulé « *L'Autorité publie pour consultation un projet de règlement visant la vente d'assurance par Internet* », sous la rubrique « *Objet du Projet de règlement* », au troisième alinéa.

ANALYSE ET COMMENTAIRES

1.

CLARIFIER LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU REPRÉSENTANT

La valeur du conseil

Le principe de la distribution omnicanale sous-entend des services conseils équivalents, qu'ils soient donnés par un représentant ou par un canal numérique. Rappelons, à cet égard, la valeur distinctive du courtier et, plus particulièrement, sa capacité à saisir les subtilités de la relation avec son client.

Souscrire une police d'assurance en passant par un courtier en assurance de dommages s'avère donc le choix le plus prudent et le plus efficace pour un consommateur. En effet, le courtier, en plus d'être tenu aux obligations législatives et déontologiques propres aux représentants certifiés, se doit de conseiller judicieusement son client et de lui offrir des produits d'assurance pouvant combler adéquatement ses besoins.

En matière de commerce en ligne des produits d'assurance, des mesures particulières s'imposent afin d'assurer un consentement éclairé du consommateur, notamment en raison de la complexité, de la variété et de la méconnaissance des produits offerts ainsi que des conséquences catastrophiques qu'une erreur peut entraîner sur le patrimoine financier du client.

Un sondage Léger, publié en mai 2018³, confirme qu'un grand nombre de consommateurs n'accordent pas l'attention nécessaire à la conclusion de leurs contrats d'assurance.

Ce sondage indique notamment que :

- 47 % des consommateurs ignorent l'ensemble des exclusions de leurs contrats d'assurance;
- 80 % des répondants ne lisent pas leurs contrats d'assurance ou le font seulement en partie;

³ Sondage Léger mené pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF) - Communiqué de la CSF, sous la rubrique « *Nouvelles* », en date du 22 mai 2018 - https://www.chambresf.com/fr/medias/nouvelles/?news_id=657

- 72 % des répondants préfèrent obtenir des conseils de la part d'un professionnel certifié plutôt que d'un robot utilisant l'intelligence artificielle (2 %) ou d'un agent de télémarketing (1 %).

Il importe de rappeler que les cabinets de courtage et les représentants certifiés qu'ils emploient sont très conscients de leur responsabilité face aux clients dont ils protègent le patrimoine financier. Le RCCAQ reconnaît l'importance, en matière d'assurance de dommages, des enjeux financiers pour les consommateurs et croit ardemment que le courtier contribue de façon significative à la prise de décisions éclairées des clients.

Les dispositions du Projet de règlement concernant les interdictions prévues à l'article 19 et, plus particulièrement, celles du paragraphe 3 relatives à l'interdiction faite à un cabinet d'exclure ou de limiter sa responsabilité, constituent donc des impératifs selon le RCCAQ. La responsabilité du bon fonctionnement et de la fiabilité de la plateforme doit nécessairement incomber au cabinet (ou l'assureur cabinet)⁴ qui choisit d'offrir à ses clients des produits d'assurance par Internet.

La responsabilité du représentant certifié dans le cadre d'une transaction mixte

La réglementation proposée ne précise pas l'étendue ou les limites de la responsabilité du certifié lorsqu'il intervient dans le cadre d'une transaction dite « *mixte* », c'est-à-dire lorsqu'un consommateur souhaitera procéder à l'achat d'un produit d'assurance en passant à la fois par l'entremise d'une plateforme sur Internet **et** d'un représentant certifié. La réglementation fait référence aux obligations actuelles qui encadrent la profession du certifié, sans toutefois indiquer jusqu'où son rôle conseil s'étendra.

Le RCCAQ tient donc à souligner ses préoccupations quant aux attentes de l'Autorité concernant l'intervention du certifié dans le cadre du processus conduisant à l'émission d'une police d'assurance par Internet.

En effet, si la réponse du représentant n'a pas d'incidence sur le choix final du consommateur, nous sommes d'avis que la responsabilité du certifié se doit d'être très limitée. À l'inverse, si la réponse du représentant a une incidence sur la souscription et le choix final, sa responsabilité sera engagée.

Les questions suivantes demeurent cependant et gagneraient à être précisées :

- Où commence la responsabilité du représentant si son rôle de conseiller se limite à l'une des questions du client relatives à sa couverture d'assurance?

⁴ De manière à alléger le texte, la mention de « cabinet » lorsqu'elle apparaît seule devra être comprise comme « cabinet de courtage ou assureur cabinet ».

- Existe-t-il un partage de responsabilité dans le cas où plusieurs cabinets sont regroupés sur une même plateforme et, si oui, comment sera-t-il établi?
- Quelle est la responsabilité du cabinet / du représentant dans le cas d'un consommateur qui navigue d'un site à l'autre (sites de comparaison, agrégateurs...)? Qui est imputable?
- Quelle est la responsabilité du cabinet / du représentant dans le cas de sites informationnels (versus transactionnels)? Dans le cas de sites à la fois transactionnels et informationnels?

Sollicitation de l'intervention d'un représentant

Tel qu'exprimé par les membres de la Commission des finances publiques lors de l'étude en commission parlementaire du Projet de loi N°141, le 14 mars 2018, commentaires dont nous joignons des extraits en annexe⁵, il nous apparaît important de souligner qu'il **incombe au cabinet** d'offrir clairement au consommateur la possibilité de parler à un représentant.

L'article 8 du Projet de règlement édicte une obligation de rendre « *visibles en tout temps sur la plateforme du cabinet* » certains renseignements, dont « *le moyen de solliciter l'intervention d'un représentant du cabinet* » (paragraphe 4 de cet article).

En raison de l'importance de publiciser cette information, il nous apparaît effectivement des plus pertinents de rendre visible en tout temps le moyen de solliciter l'aide d'un représentant et, non pas seulement lorsque le consommateur le demande. En fait, cette suggestion s'inscrit fort bien dans le cadre des commentaires exprimés sous la rubrique « *Intervention d'un représentant* » du document produit par l'Autorité⁶.

Toutefois, selon le RCCAQ et de façon concordante avec l'esprit de la loi, les règlements devraient avoir des exigences encore plus élevées que celles proposées afin que ce soit au cabinet de **proposer** l'intervention d'un certifié et non seulement au consommateur de la **demander**.

Nous reviendrons sur les dispositions de l'article 8 dans nos commentaires particuliers sur cet article, notamment en ce qui concerne l'approche permettant d'assurer l'intervention d'un représentant lorsque celle-ci peut être nécessaire pour le client internaute.

Renouvellement et modification d'une police d'assurance souscrite en ligne

Nous comprenons que les exigences de renseignements applicables à la vente d'un produit d'assurance s'appliquent également dans le cas d'une demande de renouvellement ou de modification d'une police souscrite en ligne.

⁵ Annexe, page 20 du présent mémoire

⁶ *Op. cit.*, note 2, Rubrique I - Offre de produits et services financiers par Internet, section 3.

La préoccupation du RCCAQ porte sur le suivi pouvant être donné à une telle demande. Dans le cadre d'une vente traditionnelle, une demande de modification ou le renouvellement d'un contrat d'assurance est l'occasion pour un représentant de valider les informations déjà au dossier, d'obtenir des précisions additionnelles et de conseiller le client (article 27 – LDPSF).

Il y a donc lieu de se demander comment sera établie la responsabilité du cabinet qui, non seulement vend des produits d'assurance en ligne, mais également effectue des renouvellements et modifications aux contrats et quelles modalités de vérification seront mises en place dans le cadre des règlements.

Ce qu'il faut retenir

Le conseil est au cœur du travail du représentant certifié et de l'offre d'assurance de dommages permettant de garantir la protection du consommateur et la confiance de ce dernier en l'industrie.

La vente d'assurance par Internet se doit de maintenir à toutes les étapes du processus d'offre d'assurance (vente, renouvellement, modifications...) un niveau de protection et de conseil équivalent au mode de distribution traditionnel, tout en assurant un équilibre dans les rôles et responsabilités qui incombent au cabinet ou au représentant.

2.

EXIGENCE D'UN NIVEAU D'ENCADREMENT ÉLEVÉ POUR ASSURER LA PLUS HAUTE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Les exigences réglementaires en ce qui a trait à la conception et au contenu de la plateforme sont le meilleur moyen d'assurer la protection du client internaute.

Authentification de l'identité du client

Le RCCAQ souhaite souligner l'importance d'authentifier l'identité du cocontractant. Plus précisément, dans le cadre d'une transaction par Internet, il sera nécessaire d'exiger des mesures permettant de s'assurer que la personne déclare sa véritable identité. Quelle que soit la motivation, il existe de multiples situations où un tiers pourrait être incité à compléter une transaction d'assurance par Internet pour le compte d'une autre personne.

Le principe même d'une transaction à distance rend donc cet enjeu plus important et une attention particulière devrait y être portée pour s'assurer d'en limiter les conséquences. Nous y reviendrons d'ailleurs plus précisément dans le cadre de nos commentaires sur la distribution sans représentant⁷.

Fournir une information complète aux clients

Le RCCAQ souscrit aux éléments de conception de la plateforme prévus à la section IV du Règlement. Il recommande toutefois l'inclusion de renseignements complémentaires, mais nécessaires à une prise de décision éclairée.

En présence d'un client, il y a une interaction : des questions sont posées et répondues. Des conseils sont prodigués. Des points de vue différents sont présentés et des précisions/explications sont apportées. Bref, le courtier s'acquitte de son mandat et demeure responsable de sa prestation de service auprès de son client.

Particulièrement, dans le cadre d'une vente par Internet, la plateforme doit permettre au consommateur d'opter pour la protection d'assurance qui correspond vraiment à ses besoins. À cet effet, le RCCAQ propose d'insérer des éléments additionnels afin d'assurer au consommateur le même degré d'information qu'en présence d'un représentant. Ainsi, doit-on prévoir la nécessité de rendre disponibles non seulement le spécimen de la police, mais également les avenants.

Dans le cadre de la plateforme électronique, le client devrait ainsi avoir accès au mot-à-mot du contrat d'assurance, incluant les extensions et limites de garanties, les exclusions au contrat ainsi que les avenants disponibles, les surprimes et / ou crédits afférents.

⁷ Page 14 du présent mémoire

Procédure de conclusion du contrat électronique

Il nous apparaît important de prévoir une mention par laquelle le consommateur reconnaît expressément avoir pris connaissance des termes et conditions du contrat dont il est partie prenante. La procédure d'acceptation du contrat électronique doit comporter une indication claire que le contrat engagera le consommateur et que, s'il clique sur « *J'accepte* », cette action a la même valeur qu'une signature.

Ainsi, l'acceptation devrait comporter deux étapes distinctes, soit :

- l'acceptation de l'offre et
- la confirmation de l'acceptation.

Sans établir une procédure complexe, cela permettrait une manifestation expresse et non équivoque de l'engagement du consommateur, c'est-à-dire de sa volonté de s'engager. Le consommateur ne pourra alors prétendre avoir cliqué par erreur ou accidentellement.

Dans un contexte où il est reconnu que peu de clients ont une connaissance précise des engagements auxquels ils souscrivent, toute procédure permettant d'éliminer des risques d'équivoque contribuera à assurer un meilleur processus.

Nous notons à cet égard l'exigence prévue au paragraphe 1 de l'article 15 pour un cabinet de veiller à ce que sa plateforme soit en mesure de requérir du client une action à chaque fois qu'une confirmation ou un consentement est requis.

Tel qu'indiqué précédemment, la transaction se faisant à distance, il serait prioritaire de prévoir un mécanisme permettant de vérifier l'identité et la capacité du cocontractant afin d'assurer une valeur juridique à l'acceptation.

Nous notons également les exigences de l'article 15, paragraphe 2 concernant la mise en place de mesures de détection des contradictions et des irrégularités. Que faire en cas d'erreur dans les termes et conditions du contrat? Ou de désaccord? Nous référons ici le lecteur à la section du présent mémoire « Commentaires particuliers à certains articles – Article 15⁸ ».

Mesures d'atténuation des risques

Afin de pallier l'absence de possibilité d'un échange verbal, certaines mesures peuvent permettre d'atténuer les risques durant les heures où un représentant ne peut être accessible.

À cet égard, nous souhaitons soumettre quelques scénarios possibles à propos desquels des réflexions complémentaires pourraient être menées:

- Si le consommateur formule une demande pour parler à un représentant, devrait-on prévoir un mécanisme permettant l'arrêt ou la suspension de la transaction?

⁸ Page 17 du présent mémoire

- S'il survient une difficulté en cours de transaction (blocage/ irrégularité), devrait-on prévoir un mécanisme suspendant la transaction?
- Si la soumission est répondue dans un temps irréaliste pour que le client ait pu raisonnablement prendre connaissance de l'information complète, devrait-on arrêter la transaction? Ou inciter le client à communiquer avec un représentant certifié dès la réouverture des heures de service pour reprendre la transaction?
- Mettre en place un processus informatique visant à assurer que le répondant s'oblige à lire les avis et consignes pour répondre adéquatement aux questions de couverture et non répondre aveuglement en un clic « *J'accepte* », sans avoir lu le texte.

Le RCCAQ est d'avis que l'archivage du délai utilisé par le consommateur pour répondre aux questions de souscription serait fort utile pour révéler le sérieux et l'attention portés au processus de souscription.

Ce qu'il faut retenir

Le Projet de règlement proposé met de l'avant des dispositions visant à encadrer la conception et le contenu d'une plateforme de manière à assurer le plus haut niveau de protection du consommateur.

Bénéficiant de l'expertise de ses membres dans l'exercice de leur profession, le RCCAQ soulève des préoccupations et propose des mesures complémentaires qui concordent avec les objectifs visés par l'Autorité envers le consommateur, notamment en validant l'identité du cocontractant, en donnant accès au client à une documentation complète, en renforçant le processus de conclusion du contrat et en complétant les mesures d'atténuation des risques.

3. MESURES DE CONTRÔLE ET DE SUIVI

Modalités de conservation des données

L'article 18 du Projet de règlement prévoit l'exigence de consigner dans un seul dossier l'ensemble des renseignements, et ce, peu importe le canal de distribution.

Ces dispositions soulèvent toutefois certaines interrogations en ce qui concerne les mesures d'archivage. Sous quelle forme doit-on faire l'archivage, notamment dans le cas d'une transaction en partie sur le web et en partie avec le représentant?

Un cadre existe-t-il pour limiter les risques entourant le lieu de conservation des données personnelles des clients et leur archivage. Dans l'hypothèse notamment où les serveurs utilisés par le cabinet seraient situés à l'étranger et qu'une brèche informatique survienne dans le pays où sont conservées ces données, comment les clients seraient-ils protégés? Existe-t-il des contraintes réglementaires à cet effet?

Renseignements à fournir à l'Autorité

Le RCCAQ est d'avis que l'ensemble des plateformes devraient être soumises à un contrôle rigoureux, particulièrement dans les premiers temps de leur mise en place. Une plateforme peut répondre à des exigences, mais rien de telle que la réalité empirique. Cependant, il ne faudrait pas que le consommateur en fasse les frais.

Les renseignements qui doivent être fournis en vertu des articles 4 et 5 du Projet de règlement peuvent certes faciliter la tâche de l'Autorité à cet égard. Toutefois, nous sommes d'avis qu'il faut ajouter à cette liste **la divulgation du nombre des indemnisations refusées**.

Ce type d'information permettrait à l'Autorité d'apprécier davantage ce mode de distribution et de le comparer à la distribution avec représentant. Au bout du compte, cette donnée permettrait à l'Autorité « *de protéger le consommateur, peu importe le moyen que celui-ci utilise pour se procurer un produit ou un service financier, qu'il transige par l'entremise d'une plateforme sur Internet ou par l'entremise d'un représentant* ».

En effet, des pourcentages de refus présentant des écarts entre les modes de distribution pourraient signifier que l'objectif de protéger le consommateur peu importe le canal n'est peut-être pas atteint.

L'évaluation de ces refus ou encore la comparaison de données sur les primes moyennes par catégorie de produits permettant d'identifier une augmentation des cas de sur-assurance ou de sous-assurance, s'avéreraient nécessaires afin d'ajuster la réglementation.

Ce qu'il faut retenir

En prévision de l'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire permettant la vente de produits d'assurance par Internet, le RCCAQ soutient la nécessité d'instaurer des mesures de contrôle et de suivi rigoureuses.

Ces dernières permettraient de déceler rapidement des enjeux liés à la protection des données personnelles des consommateurs ainsi que d'identifier et de corriger des failles propres au canal de distribution par Internet.

4.

ENJEUX PROPRES À LA DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

Vente par un distributeur chez le concessionnaire

PRISE EN COMPTE DES INTÉRÊTS DU CONSOMMATEUR

La vente effectuée dans l'établissement d'un concessionnaire peut présenter des enjeux différents de celle effectuée par un représentant. En effet, le distributeur (F&I) en place chez le concessionnaire pourrait prioriser ses intérêts à ceux du consommateur par l'attrait d'une commission plus avantageuse ou d'une meilleure ristourne et ce, en liant la vente d'une assurance de remplacement (FPQ5) à celle d'un autre produit.

Par ailleurs, le RCCAQ tient à réitérer sa préoccupation quant à la question des surprimes assumées par le consommateur lorsqu'il contracte une assurance de remplacement par l'entremise de ce même distributeur. En effet, tel que le souligne l'Autorité⁹ elle-même, au niveau de la prime moyenne souscrite en 2017, il existe « *un écart de 735 \$, soit 63 %, entre le mode de distribution sans représentant (1 897 \$) et celui par l'entremise d'un représentant certifié (1 162 \$)* ».

QUESTIONNAIRE D'ASSURANCE COMPLÉTÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Tel que mentionné précédemment en ce qui concerne les difficultés de s'assurer de l'identité du client dans le cadre du commerce électronique, la vente de produits d'assurance chez un concessionnaire peut comporter certains risques à cet égard.

Le RCCAQ est préoccupé, en particulier, par la possibilité que le concessionnaire (F&I) complète lui-même la demande d'assurance, au nom du client, sur l'un ou l'autre des sites de vente d'assurance par Internet en lui imposant de souscrire une police de remplacement (FPQ5) par son entremise.

Cette façon de procéder n'est pas sans conséquence. En effet, le répondant n'aurait pas accès directement aux questions et encore moins à leurs formulations précises rendant ainsi opposables à ce dernier les réponses que le F&I aurait pris soin de compléter.

Dès lors, l'assureur pourrait refuser une réclamation sur la base de renseignements communiqués par l'assuré à des questions que lui aurait reformulées en ses mots le F&I avec les conséquences négatives qui pourraient en résulter.

Responsabilité du distributeur

La lecture des dispositions relatives à la vente d'assurance par l'entremise d'un distributeur nous révèle qu'il appartient exclusivement à l'assureur de répondre des gestes et manquements commis par ses distributeurs.

⁹ Rapport annuel sur les institutions financières 2017 – Autorité des marchés financiers, page 241.

Contrairement aux certifiés, la réglementation proposée n'impute pas directement au distributeur les négligences qu'il aurait commises lors de la vente de produits d'assurance auprès du consommateur. En déresponsabilisant ainsi le distributeur, outre ce déséquilibre par opposition aux certifiés, les distributeurs n'ont pas à supporter financièrement les conséquences quant à leur négligence.

Puisque l'objectif visé par la réglementation incite à prioriser la protection du consommateur, le RCCAQ suggère d'y **inclure la responsabilité du distributeur** qui est le seul non certifié, faut-il le rappeler, à faire des représentations auprès du consommateur dans le cadre de l'obtention d'une couverture d'assurance FPQ5.

Enfin, le RCCAQ s'interroge sérieusement sur l'avantage accordé aux distributeurs lorsqu'ils offrent cette couverture d'assurance par Internet. Selon notre compréhension¹⁰, ces mêmes distributeurs ne seraient pas assujettis aux règles imposées aux cabinets qui offrent ces produits sans l'entremise d'une personne physique. Ils bénéficieraient donc **paradoxalement** d'une facilité de distribution en ligne pour un produit (FPQ5) offert au consommateur sans conseil et à un niveau de prime moyenne supérieure à celle disponible auprès d'un représentant certifié¹¹.

Ce qu'il faut retenir

Le RCCAQ s'est déjà positionné à plusieurs reprises sur les dangers pour le consommateur de la distribution sans représentant, notamment en regard des risques de ventes liées. Le Regroupement croit cependant que la vente de produits d'assurance par Internet soulève de nouveaux enjeux pour la protection du consommateur, et ce, particulièrement dans l'hypothèse où un distributeur complèterait une demande d'assurance à la place de son client.

Enfin, malgré le fait que la distribution sans représentant soit un régime d'exception, le RCCAQ réitère l'importance d'inclure à la réglementation des mesures impliquant la responsabilité du distributeur.

¹⁰ *Op. cit.*, note 2 – Rubrique II – Distribution sans représentant, section 5.

¹¹ *Op. cit.*, note 9

COMMENTAIRES PARTICULIERS

Article 4

Le RCCAQ souscrit aux objectifs d'une rédaction qui tient compte de l'évolution rapide des technologies comme le souligne l'Autorité, c'est-à-dire, dans certains cas, l'utilisation de termes généraux permettant une plus grande souplesse dans leur application.

Toutefois, le RCCAQ constate que certains termes sont imprécis eu égard aux obligations imposées et peuvent créer une incertitude juridique quant à leur application. Un premier exemple se trouve à l'article 4 du Règlement.

Ainsi, au premier alinéa de cet article, le RCCAQ s'interroge sur la manière dont on doit interpréter l'expression « *sans délai* » eu égard à l'obligation de divulgation qui est imposée à un cabinet.

Article 8

L'article 8 établit des exigences à l'égard des renseignements devant être « *visibles en tout temps* » sur la plateforme d'un cabinet. Au paragraphe 4, il est prévu une exigence particulière concernant le moyen de **solliciter** l'intervention d'un représentant du cabinet.

En fait, les exigences de l'article 8 se limitent à l'obligation d'établir et de faire connaître le moyen de solliciter l'aide désirée. Nous avons noté que l'Autorité dans son document de présentation du 10 octobre (rubrique 7.2) fait référence à l'exigence « *qu'un représentant du cabinet puisse agir en temps utile* » **tout comme c'est le cas à l'article 71.1 de la LPDSF** qui entrera en vigueur le 13 juin 2019.

Le RCCAQ s'interroge sur la corrélation entre les dispositions de cet article et celles du Règlement. Comme nous l'avons indiqué dans nos commentaires généraux concernant l'intervention d'un représentant, des exigences plus élevées devraient être prévues afin d'assurer au consommateur les services conseils qui lui seraient nécessaires.

Article 10 – alinéa 6

Le Projet de règlement prévoit l'obligation d'informer le client de l'existence d'un droit de résolution ou de résiliation. À cet égard, le RCCAQ souligne que le droit de résolution, propre à la vente de produits d'assurance par Internet, comporte des risques sérieux pour les consommateurs. En effet, il implique que ceux-ci puissent se retrouver sans aucune protection d'assurance pendant une période donnée (en raison du principe de résolution de 10 jours), advenant le cas où l'assurance a été souscrite par Internet seulement. Il y aurait lieu de préciser dans le règlement les modalités d'exercice de ce droit de manière à garantir la protection du consommateur en tout temps.

Nous notons, par ailleurs, comme le souligne l'Autorité au paragraphe 7.7 de son document de présentation du Projet de règlement¹², que le droit de résolution n'est pas applicable lorsque la transaction est conclue avec un représentant, même si le processus a débuté par l'entremise de la plateforme.

Bien qu'aucun avis de résolution ne soit prévu dans ce cas, le RCCAQ croit qu'il serait bénéfique pour le consommateur de prévoir une mention spécifique d'information à cet égard afin de préciser ses droits dans un cas de transaction mixte.

Article 15

Le RCCAQ approuve l'introduction des mesures concernant le fonctionnement de la plateforme d'un cabinet, prévues à l'article 15 du Règlement.

L'utilisation, au paragraphe 2 de l'expression « *détecter et, lorsque nécessaire, suspendre ou mettre fin* » soulève cependant certaines interrogations. Les mots « *lorsque nécessaire* » peuvent donner lieu à une interprétation plus ou moins large dans le cadre de l'application de ces dispositions. De la même façon qu'à l'article 4, la terminologie utilisée à cet endroit comporte une imprécision qui gagnerait à être corrigée considérant que ce qui peut être nécessaire pour certains, ne l'est pas nécessairement pour d'autres.

Article 23

L'article 23, en lien avec l'offre de produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur, prévoit l'obligation de remettre au client une fiche de renseignements conforme au modèle reproduit à l'Annexe 2 du Règlement.

Au dernier paragraphe de ce formulaire, il est spécifié qu'advenant l'annulation d'une couverture d'assurance dont le coût est ajouté au montant d'un financement, il est possible que les versements mensuels demeurent inchangés. Il est précisé que le montant du remboursement pourrait plutôt servir à diminuer la durée du financement.

Le RCCAQ est d'avis que de permettre à l'entité qui a fourni le financement de maintenir les mêmes mensualités sans réduction de celles-ci par l'annulation de la police d'assurance est

¹² *Op. cit.*, note 2 – Rubrique I – Offre de produits et de services financiers par Internet, section 7.

contraire aux intérêts des consommateurs. En effet, certains d'entre eux auront opté pour annuler leur police en vue d'obtenir l'émission d'une nouvelle qui répondrait davantage à leurs besoins ou auront jugé à propos que la prime était supérieure à celle qu'ils pouvaient obtenir auprès d'un tiers.

Or, loin de pouvoir compter sur l'économie de la prime de l'assurance annulée et ainsi acquitter la nouvelle police, le consommateur fait face à une dépense additionnelle mensuelle. Face à ce déséquilibre, il serait équitable que le consommateur puisse bénéficier sans délai de l'équivalent du crédit de la prime pour lui permettre de respecter ses nouveaux engagements et non de financer celle-ci jusqu'à l'échéance du financement accordé.

Article 36

L'article 36 prévoit une série d'interdictions imposées à l'assureur relativement à la rémunération ou aux avantages versés à son distributeur.

Le RCCAQ est d'avis que, pour favoriser une plus grande objectivité et incidemment une meilleure protection du consommateur, l'article 36 devrait prévoir **le versement d'un taux de commission uniforme à l'égard des produits offrant les mêmes garanties**. Cette mesure viendrait renforcer les interdictions prévues aux paragraphes 1 à 3 de l'article 36 et ce, au grand avantage du consommateur.

Commentaires sur les Annexes 1, 2 et 5

Le RCCAQ prône l'importance de maintenir la distinction entre le contrat primaire (prêt, achat, location, etc.) et le contrat d'assurance en lien avec celui-ci. En effet, le consommateur ne doit pas être privé de l'opportunité de mettre un terme au second contrat sans perdre les avantages accordés lors de la conclusion du contrat primaire, tel le bénéfice d'un taux d'intérêt avantageux ou de mensualités favorables.

Par ailleurs, comme exprimé un peu plus tôt, il est possible pour le consommateur de mettre fin au contrat dans un délai de 10 jours de la conclusion de celui-ci. Qu'advient-il de la situation où un sinistre survient durant ce délai sans qu'aucune autre couverture d'assurance n'ait été émise en remplacement? Notons, par ailleurs, que le législateur retient bien les distinctions entre, d'une part, la résiliation d'un contrat d'assurance et, d'autre part, son annulation ou sa résolution; la résiliation n'ayant pas d'effet rétroactif.¹³

Enfin, on note que dans les dispositions relatives au droit d'annulation du contrat d'assurance aux troisièmes alinéas des Annexes 1 et 5, l'utilisation de l'expression « *premier contrat* » laisse présager au consommateur qu'il pourrait s'agir de deux contrats d'assurance et que l'un d'eux survit à l'autre. Visiblement, cela n'est pas le cas et le Règlement vise plutôt la survie du contrat primaire (prêt, achat, location, etc.). Le RCCAQ croit ainsi que des ajustements à la formulation seraient appropriés pour une meilleure compréhension et donc protection du consommateur.

¹³ Voir l'article 2477 C.c.Q. et les articles 91 et suivants de la Loi sur l'assurance automobile (RLRQ, c. A-25).

CONCLUSION

Le RCCAQ réitère ses remerciements pour l'occasion qui lui a été offerte d'exprimer ses commentaires sur les mesures réglementaires envisagées. Le Regroupement souscrit aux objectifs premiers de protection du consommateur qui y sont présentés, mais exprime dans son Mémoire les préoccupations de ses membres, notamment en ce qui concerne le rôle et les responsabilités du représentant, l'exigence d'un niveau d'encadrement élevé pour assurer la plus haute protection du consommateur, les mesures de contrôle et de suivi et les enjeux propres à la distribution sans représentant.

Plus spécifiquement, le RCCAQ désire également souligner l'inquiétude de ses membres concernant le possible déséquilibre entre les différents acteurs de la distribution de produits d'assurance de dommages dans le cadre du commerce électronique.

Le profil des cabinets de courtage est hétérogène, mais ces entreprises sont, par définition, des PME dont la grande majorité (67,5 %) compte un à quatre employés certifiés¹⁴. Les moyens financiers et humains à déployer pour la mise en place de modes alternatifs de distribution sont tels que la préoccupation des membres concernant le maintien de l'équilibre en termes d'offre et de concurrence se doit d'être portée à l'attention de l'Autorité. À notre avis, ce déséquilibre comporte un risque qui, ultimement, pourrait pénaliser le consommateur qui ne bénéficierait plus que d'une offre restreinte et, éventuellement, nuire à l'évolution de l'industrie.

Cependant, les cabinets de courtage sont prêts à relever le défi et à évaluer les opportunités que ce nouvel environnement va susciter pour redessiner leur industrie, se développer et surtout continuer à offrir une alternative pertinente aux consommateurs en termes de protection de leur patrimoine financier.

Nous espérons que ces observations vous seront utiles et nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

¹⁴ Étude économique sur l'industrie du courtage d'assurance de dommages au Québec et l'enjeu de la relève – Décembre 2014 menée par Raymond Chabot Grant Thornton pour le compte du RCCAQ, p.15

ANNEXE

Extraits de la Commission des finances publiques – 14 mars 2018

[...]

M. Marceau

Là, moi, ce que je vous dis, c'est, j'aimerais quelque chose qui m'assure que... je veux que la responsabilité d'offrir ça au consommateur incombe à l'assureur, je veux que ça incombe à l'assureur. Je ne veux pas que le fardeau soit sur le consommateur, je veux que le fardeau soit sur l'assureur, c'est à l'assureur de s'assurer que le consommateur a bien vu qu'il pouvait parler à un représentant certifié.

[...]

M. Marceau

Le fardeau incombe à l'assureur, c'est lui qui a le fardeau d'offrir, ce n'est pas le consommateur qui a le fardeau de demander.

[...]

M. Marceau :

Oui. Merci, M. le Président. Alors, je vous le lis. À l'article 487 du projet de loi, remplacer l'article 17... Pardon, 71.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers qu'il propose par le suivant :

« 71.1 Le cabinet peut offrir des produits et services dans une discipline sans l'entreprise d'une personne physique. Il doit néanmoins prendre les moyens nécessaires à ce que des représentants qui sont les siens agissent en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin. Il doit aussi en informer sa clientèle. »

Alors, M. le Président, l'intention, je pense qu'elle est claire. C'est de faire en sorte que l'assureur ait la responsabilité d'offrir à ses clients qui sont à faire une transaction sur Internet pour se procurer l'assurance. Il faut que très, très explicitement, très, très clairement, l'assureur ait la responsabilité d'offrir à sa clientèle la possibilité de parler à un représentant pour que, le cas échéant, la personne puisse obtenir des conseils en assurance. Voilà.