



**Mémoire présenté à  
l'Autorité des marchés financiers (AMF)**

**Consultation relative à  
la distribution de produits  
d'assurance par les concessionnaires  
et autres marchands d'automobiles**

**Septembre 2006**

**Corporation des assureurs directs de dommages  
du Québec (CADD)**

## **Introduction**

Nous sommes heureux que l'AMF ait invité la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD) à participer à la consultation publique sur les garanties de remplacement et autres produits vendus par les marchands d'automobiles en complément de la consultation écrite de décembre 2004. C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons pris connaissance de votre document déposé en juin 2006 et que nous avons entrepris de formuler nos commentaires et nos réponses aux questions soulevées dans votre document.

C'est avec respect que nous déposons ce mémoire pour considération, mais c'est également avec conviction que nous mettons de l'avant les arguments contenus au sein du mémoire dans l'esprit de protéger les consommateurs mais également assurer l'équité dans la distribution des produits d'assurance. La CADD et ses membres sont unifiés autour de ces propos.

L'un des sujets abordés, particulièrement le développement et la distribution de produits de garanties de remplacement pour les automobiles, est de première importance pour nos membres. Nous composons avec cette situation depuis plus de 10 ans.

## **Rappel de la position générale de la CADD dans son mémoire déposé en janvier 2005**

En premier lieu, la CADD appuyait fortement la proposition qui reconnaissait que les produits de garanties de remplacement sont dans les faits des produits d'assurance et seraient désormais réglementés par l'AMF et développés par les assureurs. Une application stricte de cette proposition bénéficiera au consommateur.

De plus, la CADD était d'accord avec les orientations de l'AMF concernant la fin de la distribution par des groupes ne possédant pas le statut d'assureur à moins de s'inscrire à titre de cabinet pour le bénéfice d'un assureur. Naturellement, les contrats en vigueur demeureraient en vigueur jusqu'à l'expiration de ceux-ci, en respect avec la protection du consommateur. Finalement, l'essentiel de notre interrogation concernait le fait de permettre la distribution d'un produit d'assurance sans représentant. La CADD demeure convaincue que cette orientation expose le consommateur à des risques inutiles, affaiblit l'ensemble des lois et de la réglementation encadrant la distribution de produits d'assurance et crée des conditions de marché inéquitables. La distribution des garanties de remplacement n'échappe pas à cette problématique. Distribuer ce produit par le biais de deux réseaux très différents, l'un non certifié, l'autre avec des représentants dûment certifiés, ne peut que créer de la confusion chez le consommateur; par exemple, la prestation de conseils est inégale entre les deux réseaux.

Notez que notre mémoire ne présume pas des orientations qui seront retenues, nos propos sont développés sur la base de la situation actuelle quant au développement et la distribution des garanties de remplacement.

## **Consultation de l'AMF**

Vous retrouverez, ci-après, la position de la CADD face aux questions soulevées ainsi que nos argumentaires supportant notre position.

### **A. Garanties de remplacement = produits d'assurance**

**Q1. Êtes-vous en accord avec une telle proposition? (à savoir, considérer les garanties de remplacement comme un produit d'assurance et distribuer uniquement par des assureurs ou à titre de distributeurs pour un assureur) Si vous êtes en désaccord, veuillez nous indiquer les motifs de votre désaccord.**

La CADD est en accord avec la proposition de l'AMF de reconnaître que les garanties de remplacement soient un produit d'assurance et doivent être réglementées. D'ailleurs, le mot « garantie » devrait être éliminé afin d'éviter toute confusion. En ce qui a trait à la distribution comme telle, nous ferons part de notre position dans les sections suivantes.

### **B. La distribution des produits d'assurance avec représentant**

**Q2. Serait-il souhaitable que les marchands d'automobiles s'inscrivent à titre de cabinets auprès de l'Autorité?**

La CADD est d'avis que la législation actuellement en vigueur devrait être appliquée à savoir que les produits d'assurance doivent être manufacturés par un assureur et distribués par des distributeurs certifiés, entre autres à titre de cabinet pour un assureur. Cependant, il faut rappeler que si les garanties de remplacement sont considérées comme un produit d'assurance, elles deviendront un produit rattaché à un produit de base, soit l'assurance automobile. La création d'un cabinet pour la vente uniquement d'une portion de l'assurance nécessaire aux consommateurs n'éliminera pas la confusion chez le consommateur et les risques de dédoublement de la couverture.

- Q3. Serait-il possible d'encadrer les activités du directeur commercial de façon à éviter les conflits d'intérêts découlant du cumul des fonctions de vendeur ou de locateur et celles de représentant?**
- Q4. Quelles mesures pourraient être prises pour éviter que survienne une vente liée à l'occasion de l'octroi d'un prêt automobile?**
- Q5. Est-ce que le directeur commercial serait en mesure de se conformer aux exigences de formation tant en assurance de dommages qu'en assurance de personnes et de satisfaire ultérieurement aux règles relatives à la formation continue obligatoire élaborées par la Chambre de la sécurité financière (CSF) et la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)?**
- Q6. Le directeur commercial consacrerait-il principalement son temps à l'exercice des activités de représentant, à des activités administratives au sein du cabinet ou à d'autres activités liées au domaine des services financiers?**

À ce chapitre, la CADD n'a pas la prétention de connaître en détail la gestion entourant la vente de produits par le directeur commercial chez les 900 concessionnaires d'automobiles et plus de 1100 marchands de véhicules d'occasion. C'est dans ce contexte que nous croyons que l'AMF est la mieux placée pour établir les directives claires afin de faire respecter la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2). Par ailleurs, il apparaît clair que les tâches de ventes des automobiles et celles se rattachant aux produits financiers devraient être séparées et assumées par des personnes différentes avant d'éliminer tout doute relatif aux conflits d'intérêts ou ventes liées.

De plus, nous laissons à la Chambre de la sécurité financière (CSF) et à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) le soin d'appliquer les règles relatives à l'encadrement de la profession des représentants certifiés de même que les exigences de formation se rattachant aux directeurs commerciaux désirant être certifiés afin de distribuer des produits d'assurance, via les canaux de distribution prévus à la loi.

**C. La distribution des produits d'assurance sans représentant**

- Q7. En raison de la multiplicité des produits d'assurance pouvant être offerts par les marchands d'automobiles, serait-il plus opportun qu'un meilleur encadrement et qu'une formation minimale soient exigés?**
- Q8. Si oui, quelle formation minimale devrait être requise du directeur commercial affecté par le marchand d'automobiles à la vente de produits d'assurance?**

Avant de répondre spécifiquement à ces deux questions, nous aimerions vous rappeler la position de la CADD telle qu'elle avait été énoncée dans son mémoire de janvier 2005, concernant la distribution sans représentant.

- 1. Permettre la distribution de garanties de remplacement par un distributeur non certifié compromet la protection du public.**

La CADD maintient que le ***consommateur devrait toujours avoir accès à un service-conseil*** lors de l'acquisition d'un produit d'assurance. N'oublions jamais qu'un consommateur typique ne se procure une telle couverture que quelques fois dans sa vie. Il est peu probable qu'il devienne à l'aise avec l'offre à l'usage. En effet, combien de consommateurs se sont-ils procuré une couverture en double, sans en être conscients, en achetant à la fois une garantie de remplacement chez le concessionnaire et une valeur à neuf chez un assureur?

***Un service à la clientèle de premier niveau.*** Les membres de la CADD assurent à leurs clients un service à la clientèle de premier ordre; par exemple, la formation dispensée par nos membres va au-delà des exigences minimales de l'AMF. Les exigences en termes de formation continue sont bien connues et représentent un investissement important ainsi qu'un coût d'opportunité pour les assureurs membres de la CADD. La formation typique d'un agent peut durer six mois avant qu'il ne devienne pleinement productif; sachez qu'il est salarié de la compagnie pendant tout ce temps. Nous croyons fermement à la nécessité de former nos représentants et nous offrons à

l'interne des programmes qui complètent les formations requises par l'AMF. Nous croyons que les consommateurs sont les premiers bénéficiaires de ces formations. La qualité du service ainsi que les conseils assurés par nos membres seront nécessairement supérieurs à ceux rendus par un distributeur non certifié.

**2. Permettre la distribution sans représentant de garanties de remplacement dilue la valeur et l'importance accordée par l'AMF à l'encadrement des représentants en assurance.**

***Les efforts déployés par l'AMF pour faire respecter les règles de certification sont significatifs.*** Clairement, l'AMF accorde une grande importance à l'encadrement. Permettre une distribution de produits d'assurance qui échappe à cet encadrement semble aller à l'encontre de la volonté de l'AMF et limite les moyens à la disposition de l'AMF pour protéger l'intérêt du consommateur. Comment favoriser une application très stricte des règlements d'encadrement tout en permettant à des distributeurs non certifiés d'accéder au champ de pratique?

Par ailleurs, nous craignons que ***la mise en place de la distribution sans représentant pour les garanties de remplacement constitue un précédent au Québec.*** Actuellement, la loi est très claire quant aux produits d'assurance pouvant être vendus sans représentant. Ajouter un produit comme la garantie de remplacement à cette liste serait problématique aux yeux de la CADD. Dans ce contexte et, tel que mentionné précédemment en réponse à la question 2, ce nouveau produit d'assurance (garanties de remplacement) est uniquement une partie et en complément à la police de base en assurance automobile. Cette action signalerait probablement au marché que cette liste pourrait être révisée régulièrement. La résultante : une friabilité des produits d'assurance actuels, où des distributeurs non certifiés pourraient proposer des éléments de couverture complémentaires aux couvertures typiques, ou bien découper un produit actuel et n'en vendre qu'une partie. Par exemple, on pourrait imaginer un produit d'assurance couvrant le bris de pare-brise offert par des réseaux spécialisés sans représentant. Combien de temps faudrait-il aux autorités pour relever ces situations?

Par souci d'intégrité du cadre réglementaire actuel et de la protection du public, l'AMF devrait éviter d'ouvrir cette brèche.

***Certaines professions sont dites incompatibles avec la vente de produits d'assurance*** : la loi est très claire à ce sujet. Le règlement 1,3 de la Loi (D-9.2, r. 1,3) sur les activités des représentants qui énumère les occupations incompatibles, identifie spécifiquement à la section 2, article 3, « la profession de vendeur, de locateur ou de réparateur de véhicules routiers ». Il serait utile de s'interroger sur l'intention du législateur : pourquoi énumérer spécifiquement ces professions? Nous comprenons que le législateur souhaitait éviter la distribution de produits d'assurance par le biais de concessionnaires automobiles – ceux-ci incarnant les professions citées plus haut. Déroger à ce règlement pour permettre la distribution de produits d'assurance par des employés d'un concessionnaire automobile semble aller à l'encontre de l'esprit et de la lettre de ce règlement. Comment permettre aux employés de concessionnaires de distribuer un produit d'assurance tout en respectant ce règlement?

**3. Permettre la distribution de garanties de remplacement sans représentant perpétue des iniquités structurelles entre les concessionnaires et nos membres.**

***Les coûts associés à la certification et à l'encadrement sont significatifs.*** Qu'il s'agisse des coûts à défrayer pour la formation initiale et continue, pour les permis, pour l'assurance responsabilité ainsi que pour l'encadrement de ces activités, nos membres dépensent des montants importants pour se conformer aux exigences du législateur, le tout, évidemment, dans le but d'assurer la protection du public. Par exemple, nos membres dépensent, seulement en frais directs pour les permis d'agent, une somme de 518 \$ par représentant ce qui représente plus de 3 M\$ pour l'ensemble des assureurs directs. Il nous semble inéquitable d'être contraints à déboursier ces montants alors que les distributeurs non certifiés en seraient libérés. Uniquement sur le plan économique, nos membres se voient immédiatement désavantagés. Ce fardeau financier devra nécessairement se traduire au niveau du coût de la protection. Par contre, nous oeuvrons dans un libre marché et, tant qu'ils le peuvent, les consommateurs nous

compareront sur la dimension du prix. Afin d'être compétitifs, nos prix devront être équivalents.

**4. À notre avis la distribution de produits d'assurance sans représentant ne devrait être permise qu'à des conditions bien précises.**

Tel que vous le mentionnez dans votre document à la page 4 « ... la distribution sans représentant constitue le régime d'exception d'offre d'un produit d'assurance. ... » De plus, vous indiquez également à la page 6, concernant les certificats restreints « ... . À ce jour, le gouvernement n'a pris aucun décret en vue d'imposer à un distributeur la détention d'un certificat restreint. ... ». Cette approche nous apparaît sage afin de maintenir la protection du consommateur et va dans le sens la loi. De plus, cette orientation permettrait à certaines personnes de se soustraire à différents contrôles et ajouterait encore davantage de confusion chez les consommateurs quant à sa compréhension des différents types de distribution des produits d'assurance et des attributs de chacun.

En effet, dans le contexte de la loi, la distribution sans représentant constitue un mode tout à fait spécial de distribution de produits et services financiers par des intermédiaires qui ne sont pas des représentants encadrés au même titre que les autres. C'est pourquoi, à notre avis, le législateur a indiqué clairement que les produits financiers pouvant être distribués de cette façon devaient se limiter à des produits « accessoires » comme ceux énumérés aux articles 424 et 426 de la loi.

Lors du processus d'adoption du projet de loi 188, l'actuel article 424 énumérait, entre autres, dans les produits financiers pouvant être distribués sans représentant, l'assurance sur la location d'automobile, l'assurance voyage et l'assurance carte de crédit. Des intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages avaient souligné au gouvernement qu'une proportion importante des automobiles étaient maintenant louées par les consommateurs et que permettre la distribution sans représentant pour l'assurance location automobile équivaldrait à permettre que le produit standard d'assurance automobile soit ainsi distribué sans représentant.

Soucieux de s'assurer que les produits financiers pouvant être distribués de cette façon soient limités à des produits d'assurance accessoires, le gouvernement a décidé de modifier le projet de loi 188 afin de préciser que seule l'assurance location de véhicule pour une location d'une durée inférieure à quatre mois pouvait être distribuée par le biais de ce mode de distribution. Cette modification démontre, à notre avis, que le législateur a voulu limiter la distribution sans représentant à des produits simples qui ne nécessitent pas l'intervention d'un professionnel en assurance certifié, comme c'est le cas pour les autres produits d'assurance. L'article 426 fournit d'autres exemples de produits accessoires pouvant être distribués par un distributeur, ce qui vient renforcer l'interprétation selon laquelle seuls des produits d'assurance accessoires peuvent être distribués sans représentant.

Compte tenu de ce qui précède, la CADD considère que :

- L'AMF devrait exiger que le produit d'assurance (garanties de remplacement) soit distribué uniquement par des représentants certifiés : la protection du public en bénéficierait. À cet effet, la formation exigée devrait être complète et identique à celle imposée à nos membres afin de s'assurer de la protection du consommateur.
- L'AMF devrait confirmer qu'elle n'a pas l'intention de permettre ou d'encourager la vente de produits d'assurance sans représentant certifié; excepté ceux déjà prévus par la loi.

**D. La divulgation de la rémunération versée par un assureur à un marchand d'automobiles**

**Q9. De quelle façon devrait être faite la divulgation de la rémunération lorsqu'elle excède 30 % du coût du produit ou lorsque le marchand d'automobiles offre plus d'un produit d'assurance, et ce, afin de s'assurer que cette rémunération a effectivement été portée à la connaissance du client? Devrait-on exiger que cette divulgation soit faite avant la vente du produit et par écrit?**

Si l'option retenue est la reconnaissance des garanties de remplacement au titre d'un produit d'assurance, les règles de divulgation exigées en vertu de la loi devraient s'appliquer.

**E. L'encadrement des administrateurs de produits d'assurance offerts par l'entremise des marchands d'automobiles**

**Q10. Dans le cas où les services d'administrateur de produits d'assurance seraient retenus par l'assureur, quelles fonctions lui seraient confiées?**

**Q11. Les fonctions confiées aux administrateurs de produits empiéteraient-elles sur les activités réservées aux représentants en assurance et aux experts en sinistre?**

**Q12. Dans l'affirmative, quel encadrement serait le plus approprié pour ces administrateurs de produits d'assurance?**

**Q13. Dans le cas où l'inscription des administrateurs de produits à titre de cabinet serait requise, quelles devraient être les exigences de formation pour les représentants qui leur seraient rattachés?**

Comme mentionné précédemment, la distribution des produits d'assurance devrait être faite par des agents certifiés salariés d'un assureur ou via un cabinet rattaché à un assureur. Les administrateurs actuels de produits d'assurance devront choisir le mode approprié afin d'éviter l'ajout de nouveaux intervenants aux réseaux existants et ajouter à la confusion pour les consommateurs.

Par ailleurs, pour les activités liées aux produits d'assurance, soit la vente, le règlement des sinistres ou autres, l'encadrement (permis) et le suivi (formation) devraient être similaires à ceux exigés auprès des assureurs.

## Conclusion

En terminant, nous aimerions porter à votre attention les questionnements de la CADD qui ont servi de base à ce mémoire et qui, nous espérons, seront pris en considération dans le cadre de vos réflexions :

- Pourquoi ajouter la garantie de remplacement à la liste des produits d'assurance distribués sans représentant et ainsi exposer le consommateur à des risques inutiles?
- Comment s'assurer que la protection acquise par le consommateur corresponde réellement à ses besoins?
- Comment s'assurer que les distributeurs non certifiés soient soumis aux mêmes règles de transparence que les membres de la CADD?
- Certains assureurs pourraient-ils choisir de distribuer un produit de garanties de remplacement via une force de vente non certifiée s'ils n'arrivent pas à concurrencer les concessionnaires?
- Comment favoriser une application stricte des règlements d'encadrement tout en permettant à des distributeurs non certifiés d'accéder au champ de pratique?
- Comment empêcher un effritement des produits d'assurance actuels?
- Comment réconcilier les iniquités économiques entre les réseaux certifiés et non certifiés?

Nous espérons que les préoccupations et questionnements des membres de la CADD soulevés dans ce document permettront d'éclairer l'AMF dans les orientations qui seront retenues.

De plus, nous demeurons disponibles afin de collaborer avec l'AMF dans l'application des solutions qui seront envisagées.

### **Le profil de la CADD**

La CADD a été constituée en 1991 et a pour mission de promouvoir les intérêts de ses membres à titre d'assureurs directs de dommages en les représentant auprès des divers organismes de l'industrie de l'assurance de dommages, des gouvernements et des consommateurs. La CADD compte actuellement douze membres, dont sept sont des assureurs à Charte québécoise qui regroupent plus de 50 assureurs directs :

Allstate du Canada, compagnie d'assurance

La Capitale assurances générales inc.

La Compagnie d'assurance Bélair inc.

Compagnie d'assurance générale RBC

La Compagnie Mutuelle d'assurance Wawanesa

La Federated, Compagnie d'assurance du Canada

Desjardins Groupe d'assurances générales

Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles d'assurance générale

L'Industrielle Alliance, compagnie d'assurances générales

Innovassur, Assurances générales Inc.

Primum compagnie d'assurance

SSQ, Société d'assurances générales inc.

Depuis plus de 15 ans au Québec, le marché des assureurs directs est en constante progression. À titre d'information, les membres de la CADD ont souscrit au Québec, en 2005, plus de deux milliards de dollars en assurance automobile, en assurance habitation et en responsabilité civile. Nos membres, des institutions financières dûment autorisées à pratiquer l'assurance, avec plus de 50 % du marché des particuliers en assurance de dommages au Québec, sont des acteurs de premier plan dans ce secteur financier. De plus, les compagnies membres de la Corporation procurent de l'emploi à plus de 6 000 personnes, sans compter les emplois indirects.