

**Mémoire sur la Ligne directrice
sur les saines pratiques commerciales**

Présenté à
Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers

Janvier 2022

Le Bureau d'assurance du Canada est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Pour mener à bien sa mission, le BAC :

- maintient des relations suivies avec le gouvernement, les consommateurs et toute autre partie concernée;
- intervient dans des dossiers règlementaires et législatifs;
- fait équipe avec le gouvernement et avec divers intervenants dans des initiatives de prévention;
- informe le grand public en matière d'assurance, tant dans le quotidien qu'en situation de crise;
- élabore des campagnes d'éducation et de sensibilisation à l'intention des consommateurs.

Le BAC est non seulement le porte-parole de l'Industrie, mais aussi un précieux partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages et les consommateurs.

Bureau d'assurance du Canada

1981, avenue McGill College, bureau 620
Tour Richter
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Janvier 2022

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
COMMENTAIRES GÉNÉRAUX.....	4
COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES.....	6
1. Les pratiques commerciales et le traitement équitable des clients (p. 2-3).....	6
2. La culture d'entreprise (p. 4)	6
3. La responsabilisation des intervenants (p. 5)	6
4. Les relations des institutions financières avec les intermédiaires (p. 6)	7
5. Les relations des institutions financières avec les fournisseurs de services (p. 7).....	8
6. Résultats attendus pour les clients	8
6.1 Gouvernance (p. 8-9)	8
6.2 Traitement des conflits d'intérêts (p. 10-11)	9
6.3 Conception des produits (p. 12-13)	10
6.4 Commercialisation des produits (p. 14).....	10
6.5 Publicité relative aux produits (p. 15).....	11
6.6 Information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit (p. 16-17).....	11
6.7 Offre d'un produit à un client (p. 18)	12
6.8 Information destinée au client après l'achat d'un produit (p. 19-20)	12
6.9 Traitement et règlement des demandes d'indemnités (p. 21-22).....	13
6.10 Traitement des plaintes et règlement des différends (p. 23-24)	13
6.11 Protection des renseignements personnels (p. 25)	14
CONCLUSION.....	14

INTRODUCTION

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (Ligne directrice) a été publiée initialement en juin 2013. Depuis lors, le paysage législatif des assureurs a grandement évolué, notamment avec la réforme des lois sectorielles proposée par le projet de loi 141 (PL 141) en 2018 ainsi que la réforme des lois sur la protection des renseignements personnels avec la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* en 2021, mais également avec l'introduction de la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications* en février 2020. L'encadrement des assureurs sera également modifié dans les prochains mois avec le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier et le Projet de ligne directrice sur la gestion des incitatifs.

Pour tenir compte de cette évolution et mettre en application l'objectif de l'Autorité d'optimiser la charge de conformité de ses assujettis, le BAC présente plusieurs modifications au Projet de ligne directrice qui s'inscrivent dans une approche réglementaire « intelligente »¹. Le BAC souhaite également attirer l'attention de l'Autorité sur certaines sections relatives à la responsabilité des assureurs à l'égard des intermédiaires de marché qui ne semblent pas tenir compte de l'encadrement de ces derniers par la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (LDPSF) et des différences entre les modes de distribution.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

Optimisation de la charge de conformité

Considérant que l'optimisation de la charge de conformité fait partie d'une des orientations du plan stratégique de l'Autorité, le BAC souhaite attirer l'attention de celle-ci sur la possibilité d'optimiser le Projet de ligne directrice en retirant certaines obligations qui se retrouvent déjà dans d'autres lois, règlements ou lignes directrices. En effet, l'Autorité réitère des exigences qui sont déjà présentes ailleurs, mais de façon moins détaillée, comme c'est le cas par exemple en ce qui concerne les plaintes. L'impact de cette reformulation peut prêter à confusion et engendrer des enjeux d'interprétation, voire entraîner des contradictions et des incohérences. À titre d'exemple, dans la section 6.5 *Publicité relative aux produits* du Projet de ligne directrice, plusieurs des obligations et exigences décrites découlent de la *Loi sur la protection du consommateur*², de la *Loi sur la concurrence*³ et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁴ (LPRPSP). Une telle façon de faire requiert que les équipes de conformité effectuent une lecture en parallèle des divers documents pour identifier les différences. Le BAC est d'avis que l'Autorité devrait éviter de réitérer dans les lignes directrices des obligations et exigences déjà encadrées. Elle devrait plutôt en référer aux lois applicables en précisant uniquement ses attentes quant aux comportements qui ne font pas l'objet d'un encadrement spécifique.

Encadrement prudentiel axé sur les principes

Le BAC réitère les propos présentés à l'Autorité en octobre dernier dans son mémoire sur l'optimisation de la conformité.

Il est essentiel de préconiser une approche prudentielle axée sur les principes pour l'encadrement des assureurs. Ceci confère à ces derniers la latitude nécessaire pour déterminer les stratégies, politiques et procédures qui leur permettront de respecter les attentes de l'Autorité. **Le Bac recommande de**

¹ Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – pour une réglementation intelligente (décret 1166-2017)

² Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, <<https://canlii.ca/t/6cxrf>>.

³ Loi sur la concurrence, LRC 1985, c C-34, <<https://canlii.ca/t/6cdtb>>.

⁴ Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ c P-39.1, <<https://canlii.ca/t/6d484>>.

modifier la phrase « Attentes pour parvenir à ce résultat » par « Parmi les meilleures pratiques identifiées par l’Autorité, les institutions peuvent se référer aux suivantes ».

Le Projet de ligne directrice est très granulaire et comporte plusieurs exigences s’éloignant de l’approche prudentielle. Par exemple, les sections 6.3 sur la conception des produits et 6.6 sur l’information destinée au client avant ou au moment de l’offre d’un produit précisent les actions spécifiques que les assureurs doivent prendre pour parvenir au résultat recherché par l’Autorité. D’ailleurs, si l’on effectue une comparaison de la section 6.6 avec les dispositions législatives concernant les informations à fournir au client dans les lois et règlements comme le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* ou le *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*, les attentes stipulées au Projet de ligne directrice se confondent aux obligations réglementaires. Par exemple, la 5^e sous-puce de la page 16 indique que l’assureur doit s’identifier clairement, conformément à la loi alors que le *Règlement d’application de la Loi sur les assurances* prévoit à l’article 34 l’obligation de l’assureur de se présenter sous sa véritable identité et de ne pas utiliser une formule pouvant prêter à confusion. Autre exemple, la 3^e sous-puce précise que l’information doit être présentée dans un format qui facilite la lecture. Or, plusieurs lois et règlements traitent du format de l’information, mais en termes différents. C’est le cas du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* qui prévoit à l’article 1 que les avis qui doivent être envoyés aux consommateurs doivent l’être dans un format équivalent à 10 points.

De plus, pour éviter que les exemples donnés par l’Autorité pour arriver au résultat souhaité ne deviennent une obligation, il est nécessaire que le Projet de ligne directrice contienne un message clair soulignant que ces exemples ne lient pas les assureurs, lesquels demeurent libres de choisir d’autres mesures de contrôle et de surveillance qui leur conviennent.

Encadrement des intermédiaires en assurance de dommages au Québec

Le Projet de ligne directrice s’inspire grandement de la *Directive Conduite des activités d’assurance et traitement équitable des clients* du Conseil canadien des responsables de la réglementation d’assurance (CCRRA). Le BAC salue l’intention de l’Autorité d’harmoniser son encadrement avec celui en vigueur dans le reste du Canada pour faciliter l’opérationnalisation des exigences. Cependant, des adaptations sont nécessaires, considérant que l’encadrement des cabinets en assurance de dommages déjà en place au Québec est complètement différent.

De plus, l’Autorité doit tenir compte des différences entre l’encadrement des cabinets en assurance de personnes et en assurance de dommages. Par exemple, ces derniers sont assujettis à la limite de participation dans un cabinet de l’article 150 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF). Le « contrôle » de l’assureur actionnaire est donc limité, alors que les cabinets en assurance de personnes n’y sont pas assujettis.

Ainsi, la surveillance exercée par l’assureur doit se faire en respectant la nature de la relation avec son intermédiaire et conséquemment, les attentes ne devraient pas être identiques dans tous les cas. Par exemple, on ne peut exiger de l’assureur qu’il effectue une vérification des permis de tous les employés d’un cabinet ou qu’il s’assure que chacun des employés affectés à un de ses dossiers possède les compétences et connaissances requises. Toutefois, l’assureur peut l’exiger contractuellement et prévoir des mécanismes de reddition.

Également, l’assureur n’est pas garant de ces intermédiaires⁵ (sauf dans certaines circonstances) et de ses distributeurs⁶. Conséquemment, le BAC est d’avis que toute inférence à cet égard dans le Projet de ligne directrice doit être retirée, car elle outrepassé la responsabilité prévue dans les lois sectorielles.

⁵ London Life Insurance Company c. Long, 2016 QCCA 1434 (canlii),

⁶ La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit aux articles 408 et suivant un régime particulier pour les distributeurs.

COMMENTAIRES SPÉCIFIQUES

1. Les pratiques commerciales et le traitement équitable des clients (p. 2-3)

Le BAC recommande de retirer « , de sa conception jusqu'aux services après-vente » dans la phrase suivante :

~~Les pratiques commerciales intègrent tous les stages du cycle de vie d'un produit, de sa conception jusqu'aux services après-vente.~~

Cette précision n'est pas nécessaire, puisque le cycle de vie d'un produit comprend toutes les étapes jusqu'à l'extinction des obligations. De plus, elle n'est pas une expression utilisée dans l'industrie de l'assurance.

2. La culture d'entreprise (p. 4)

La 2^e puce de la page 4 précise que l'assureur doit identifier et gérer les risques susceptibles de compromettre le traitement équitable des clients. La *Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques* précise que la gestion intégrée des risques implique l'identification des risques significatifs auxquels l'assureur est confronté. **Le BAC recommande de modifier cette puce comme suit :**

Identifie et gère les risques significatifs qui sont susceptibles de compromettre le traitement équitable des clients.

La 3^e puce indique que l'assureur doit, au moyen d'indicateurs, s'assurer que les membres du personnel agissent avec éthique et intégrité envers les clients. Cette attente n'est pas claire, car elle laisse place à beaucoup de subjectivité. Contrairement aux règles de droit, les règles d'éthique ne sont pas basées sur un consensus et peuvent varier d'une entité à une autre. **Le BAC recommande de modifier cette puce afin de préciser que les objectifs liés au traitement équitable des clients doivent être surveillés, notamment au moyen d'indicateurs :**

Veille à ce que les résultats démontrent objectifs liés au traitement équitable des clients soient suivis, notamment au moyen d'indicateurs que les membres du personnel agissent avec éthique et intégrité envers les clients;

La 4^e puce de la page 4 précise que l'entreprise doit communiquer les résultats en matière de traitement équitable des clients à tous les paliers de l'organisation. Le BAC s'interroge sur l'utilité ou la pertinence de ce type de communication à grande échelle. Pour que les communications soient efficaces auprès des employés, elles doivent être pertinentes et ciblées. Autrement, ces informations seront noyées parmi d'autres et l'impact désiré par la communication s'en trouvera affaibli. Il est important que chaque palier puisse obtenir de la haute direction les orientations et les objectifs à l'égard du traitement équitable du client qui le concerne. **Le BAC recommande de modifier cette puce comme suit :**

Communique les résultats en matière de traitement équitable des clients à tous les paliers de l'organisation au conseil d'administration et à la haute direction qui les communiquera aux personnes intéressées.

3. La responsabilisation des intervenants (p. 5)

Le BAC recommande de nuancer l'affirmation suivante : « Ainsi, l'institution s'assure de contrôler la conformité du processus d'offre de produits. » Un assureur ne peut contrôler la conformité du processus de tous les intervenants de son réseau de distribution. Par contre, l'assureur peut inclure dans ses ententes des garanties contractuelles pour que les intervenants respectent les lois et les règlements ainsi que le traitement équitable du client. À cet égard, il peut exiger une reddition de compte efficace

et déployer certains moyens de surveillance. Il peut également offrir des formations aux personnels de ses intermédiaires concernant ses produits. L'Autorité ne peut cependant pas s'attendre à ce que les assureurs soient responsables ultimement des gestes posés par les intermédiaires. Exiger que les assureurs contrôlent la conformité du processus d'offre de produits et de services serait également un lourd fardeau pour les cabinets qui distribuent les produits de plusieurs assureurs. Le BAC est d'avis que le Projet de ligne directrice outrepassse le régime de responsabilité des lois sectorielles et développé dans la jurisprudence en plus de donner l'impression de déresponsabiliser certains acteurs du processus de distribution.

4. Les relations des institutions financières avec les intermédiaires (p. 6)

Le Projet de ligne directrice vise tous les intermédiaires et ne fait aucune distinction entre les employés et les représentants indépendants. En effet, il est précisé à la note de bas de page 6 que les intermédiaires sont les personnes autorisées à offrir des produits et services conformément à *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et vise donc tant les représentants que les cabinets et les distributeurs. Par ailleurs, les attentes de l'Autorité sont rédigées sans tenir compte du fait que les mesures de contrôle et de surveillance sont différentes dans une relation « employé-employeur » et dans une relation « cabinet-assureur ». En voici quelques exemples :

- La 1^{re} puce de la page 6 impose à l'assureur de s'assurer que les cabinets et leurs représentants soient autorisés, possèdent les connaissances et les capacités nécessaires pour mener leurs activités dès l'embauche ;
- La 3^e puce de la page 6 requiert que l'assureur s'assure que les intermédiaires fournissent aux clients, au moment opportun, l'information nécessaire à une prise de décision éclairée.
- La dernière puce de la section 4 de la page 6 requiert que l'assureur cerne tout problème, peu importe l'ampleur de celui-ci et discute des mesures correctives et de toutes autres questions liées à la relation avec le client.

Ces attentes sont applicables dans le cadre d'une relation employeur-employé, mais pas aux autres types de relations pour lesquels il existe des mécanismes de surveillance et de contrôle appropriés conformément à la législation applicable. L'assureur pourra exiger des garanties contractuelles adéquates, mais ne pourra s'ingérer de cette façon dans les affaires d'un cabinet qui offre ses produits. D'ailleurs, un tel pouvoir de surveillance et de contrôle s'apparente à celui exercé par un employeur à l'égard de son employé et pourrait créer un risque au niveau fiscal. **Le BAC recommande de modifier ces attentes afin de distinguer clairement les attentes qui s'appliquent aux différents intervenants.**

La 4^e puce de la page 6 indique que les assureurs doivent s'assurer que les intermédiaires ont mis en place des contrôles appropriés pour repérer les ventes et pratiques inadéquates et apporter les correctifs requis. Les exigences découlant de cette attente sont élevées et attribuent à l'assureur un rôle dans la gouvernance interne de l'intermédiaire. L'obligation de mettre en place des mesures afin de contrôler les ventes inadéquates doit appartenir à l'intermédiaire. Par exemple, l'assureur peut demander à l'intermédiaire de mettre en place les correctifs requis, mais il ne peut « apporter les correctifs ».

Les mesures de contrôle et de surveillance des intermédiaires exigées par l'Autorité dans cette section sont très lourdes, voire inapplicables dans certaines circonstances. **Le BAC recommande d'apporter des nuances pour éviter de la confusion quant aux attentes, notamment dans le cas où l'assureur offre ses produits par le biais de cabinets.**

5. Les relations des institutions financières avec les fournisseurs de services (p. 7)

Les attentes concernant l'impartition ne devraient pas se retrouver dans deux lignes directrices. Il est important qu'une personne qui consulte la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition* puisse avoir une vision complète des attentes de l'Autorité sans devoir se référer à une autre ligne directrice. Cela permet également d'éviter les redondances et les incohérences possibles. Par exemple, les 2^e et 3^e puces de la page 7 prévoient que les ententes d'impartition ne doivent pas compromettre la qualité des services et assurer un traitement équitable des clients, attentes qui se retrouvent également à la 6^e puce de la page 8 de la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition*.

Le BAC recommande donc de retirer cette section ou de la remplacer par le texte suivant :

Lorsque des fonctions relatives aux pratiques commerciales ont été imparties, l'institution financière s'assure de communiquer ses attentes quant au traitement équitable des clients aux fournisseurs de services.

La note de bas de page 7 réfère à la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition* de décembre 2010. Or, sur le site de l'Autorité, il est indiqué que cette ligne directrice date d'avril 2009. **Pour éviter la confusion, le BAC recommande de retirer la date.**

6. Résultats attendus pour les clients

Le BAC recommande de modifier le titre de cette section par :

Résultats attendus concernant le traitement équitable pour les clients

6.1 Gouvernance (p. 8-9)

Le BAC recommande de revoir les rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction, de façon à conserver uniquement les attentes qui ne sont pas déjà identifiées dans la *Ligne directrice sur la gouvernance*.

Le BAC recommande également de retirer toute redondance des attentes pour éviter de la confusion dans l'interprétation des différentes lignes directrices. Par exemple, la 2^e puce de la page 8 est également reprise dans le *Projet de ligne directrice sur la gestion des incitatifs* à la 1^{re} puce de la page 5 tout en étant libellée différemment.

Aussi, plusieurs attentes envers le conseil d'administration sont de nature opérationnelle et ne relèvent pas de celui-ci, mais plutôt de la haute direction. Par exemple, la 1^{re} puce de la page 8 requiert que le conseil d'administration établisse des comités. Aussi, nous comprenons que le conseil d'administration doit veiller à l'évolution de la culture d'entreprise, mais le moyen pour effectuer une surveillance devrait demeurer à la discrétion des assureurs. De la même façon, la 2^e puce prévoit que les incitatifs octroyés par l'assureur doivent tenir compte du traitement équitable des clients. Or, ce rôle doit être dévolu à la haute direction qui suivra les orientations formulées par le conseil d'administration et lui fera une reddition de compte.

Plusieurs attentes qui se trouvent dans la deuxième puce de la page 9 sont différentes ou contradictoires de celles prévues dans d'autres lignes directrices. Par exemple, la 1^{re} sous-puce de la 2^e puce de la page 9 exige que la haute direction établisse des mécanismes de contrôle pour repérer tout écart par rapport aux objectifs, stratégies, politiques et procédures. Or, la *Ligne directrice sur la gouvernance* et la *Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques* ne requièrent pas une reddition de compte sur « tout écart » par rapport aux objectifs, mais vise les écarts substantiels ou importants. **Le BAC recommande de modifier cette puce comme suit :**

Repérer et traiter tout écart important par rapport aux objectifs, stratégies, politiques et procédures ;

Pour les mêmes raisons, le BAC recommande de modifier la 3^e sous-puce de la 2^e puce de la page 9 comme suit :

Repérer et réagir promptement à tout risque important et situations susceptibles de nuire au traitement équitable des clients ;

La 3^e puce de la page 9 précise que les membres du personnel qui offrent des produits doivent être formés de façon continue. Plusieurs autres lignes directrices requièrent que des formations soient dispensées, dont la *Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques* et la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications*. Toutefois, ces lignes directrices n'exigent pas une telle fréquence pour ces formations. **Le BAC recommande de modifier cette puce comme suit :**

Voir à ce que les membres du personnel qui offrent des produits soient formés, ~~de façon continue~~ périodiquement, relativement aux politiques, procédures et processus établis en la matière.

À la dernière puce de la page 9, l'Autorité précise que la haute direction doit voir à l'établissement de politiques et de processus pour déterminer les conséquences découlant des manquements aux obligations commises par les membres du personnel. Or, les conséquences d'un manquement à une obligation sont prises en charge par les ressources humaines dans le respect des règles du droit du travail qui requièrent dans la majorité des cas une gradation des sanctions. La politique et les processus internes des ressources humaines ne se limitent pas uniquement aux manquements observés aux saines pratiques commerciales, mais à tous manquements découlant des politiques et processus internes. Considérant que plusieurs obligations des employés proviennent des autres lignes directrices de l'Autorité, il est préférable de retirer cette mention pour éviter la confusion quant à l'obligation de créer un processus distinct pour les saines pratiques commerciales. **Le BAC recommande donc le retrait de cette puce.**

6.2 Traitement des conflits d'intérêts (p. 10-11)

L'Autorité a récemment publié le projet d'une nouvelle ligne directrice sur la gestion des incitatifs. **Pour éviter toute redondance ou conflit entre les attentes de ces deux lignes, le BAC recommande de retirer tous les éléments se rapportant à la gestion des incitatifs, dont le premier paragraphe et ses sous-puces.**

Le BAC recommande de modifier l'attente qui se retrouve dans l'encadré comme suit, puisqu'il ne sera pas possible d'éviter « tout conflit », mais il sera possible de les gérer :

L'Autorité s'attend à ce que tout conflit d'intérêts réel ou potentiel soit évité ~~ou géré~~ de façon à assurer le traitement équitable des clients.

Si par ailleurs la 1^{re} puce de la page 10 est maintenue, le BAC recommande de la modifier comme suit :

Prendre toutes les mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts ~~réels ou potentiels~~ susceptibles d'avoir une incidence importante sur le traitement équitable du client ;

Le BAC recommande également de retirer le terme « éviter » à chaque occurrence, dont celui au 2^e paragraphe de cette section.

Selon la 4^e puce de la page 10, l'assureur doit divulguer tout conflit d'intérêts réels ou potentiels qui pourrait raisonnablement avoir une incidence sur l'offre de produits ou les décisions du client. Seuls les conflits d'intérêts qui peuvent avoir une incidence importante sur le traitement équitable du client devraient être visés par l'attente de l'Autorité. **Le BAC recommande de modifier cette puce comme suit :**

Divulguer par écrit au client concerné tout conflit d'intérêts réel ou potentiel qui pourrait raisonnablement avoir une incidence importante, dans les circonstances, sur l'offre de produits ou les décisions du client. Cette divulgation est effectuée au moment opportun, c'est-à-dire avant ou au moment de l'offre du produit, et elle n'est pas suffisante à elle seule pour considérer que le conflit d'intérêts a été adéquatement géré ;

À la 6^e puce de la page 10, l'assureur doit aviser le client de tout changement significatif qui survient relativement à la divulgation des conflits d'intérêts qui lui a déjà été transmise. L'ampleur de cette attente est importante et ses bénéficiaires ténus. Le BAC se questionne également sur l'intérêt de transmettre cet avis en cours de terme. L'objectif de divulguer un conflit d'intérêts est de s'assurer que le client ait en sa possession toutes les informations nécessaires afin de prendre une décision éclairée. Par ailleurs, rappelons qu'en vertu de la 4^e puce, l'assureur demeure tenu de divulguer un conflit d'intérêts qui pourrait raisonnablement avoir une incidence importante sur l'offre de produits ou les décisions du client. Le BAC est d'avis que cette mesure est suffisante et **recommande donc le retrait de la 6^e puce.**

Selon la dernière puce de cette section à la page 11, l'assureur doit documenter chaque situation de conflit d'intérêts qui survient et la façon dont il l'a gérée. Le maintien d'un registre pour toute situation de conflit d'intérêt, peu importe l'incidence que revêt celui-ci sur le client, requerra des effectifs importants. **Le BAC recommande d'ajouter un qualificatif pour limiter l'ampleur de cette attente.**

6.3 Conception des produits (p. 12-13)

Cette section est très granulaire et s'éloigne de l'approche prudentielle basée sur les principes préconisés par l'Autorité. Le BAC constate également une dichotomie entre certaines attentes. En effet, dans certains cas, les attentes visent le « groupe de clients ciblés » alors que dans d'autres, l'attente vise les besoins d'un client et non ceux du groupe de clients ciblés. Par exemple, à la note de bas de page 16, il est indiqué que les exclusions prévues aux contrats d'assurance demeurent pertinentes pour le client. Toutefois, un assureur doit non seulement tenir compte du client, mais également de ses autres clients dans la conception des produits. Certains risques sont exclus, car ils sont considérés comme des risques systémiques qui pourraient affecter la solvabilité de l'assureur s'ils se réalisent. La conception des produits d'assurance doit se faire dans le respect du principe de mutualité et ne peut conséquemment focaliser uniquement sur les besoins d'un client.

La 2^e sous-puce de la 3^e puce de la page 12 indique que le processus d'approbation d'un produit doit permettre d'offrir un produit qui procure les avantages raisonnablement attendus du groupe de clients ciblés. Un produit d'assurance n'a pas pour objectif de procurer un avantage, mais de remettre la personne dans le même état. **Le BAC recommande de retirer cette sous-puce.**

La 4^e sous-puce de la 3^e puce de la page 12 indique que le processus d'approbation d'un nouveau produit doit tenir compte des changements aux conditions du marché et des évolutions technologiques. Au moment de la conception du produit, il est difficile de tenir compte de l'évolution des technologies. **Le BAC recommande de retirer « des évolutions technologiques » de cette puce.**

6.4 Commercialisation des produits (p. 14)

Il est précisé au premier paragraphe sous l'encadré que les assureurs se portent garants des modes de distribution qu'ils utilisent et sont ultimement responsables de la surveillance de tous les aspects liés à leur distribution. Le Projet de ligne directrice impute une responsabilité accrue aux assureurs qui n'est

pas prévue dans les lois sectorielles. Comme discuté plus amplement précédemment, les assureurs peuvent mettre en place des mécanismes de contrôle et de surveillance adéquats pour assurer le traitement équitable du client, mais ne devraient pas être responsables de tous les aspects liés à la distribution. **Le BAC recommande de retirer le 1^{er} paragraphe sous l'encadré.**

La 1^{re} sous-puce de la 3^e puce indique que l'assureur évalue la performance des différents modes de distribution. **Le BAC recommande de remplacer le mot « performance » par « convenance », de façon à ce que ce soit le mode de distribution dans son ensemble qui soit évalué en lien avec le traitement équitable des consommateurs.**

6.5 Publicité relative aux produits (p. 15)

La publicité relative aux produits est encadrée par de nombreux règlements et lois, dont la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur la concurrence*, le *Règlement d'application de la Loi sur les assurances*. Les attentes citées dans cette section sont redondantes, contradictoires ou incomplètes. De plus, elle requiert des équipes de conformité des assureurs une lecture en parallèle avec ces lois et règlements, ce qui nuit à l'optimisation de la charge de conformité. **Le BAC recommande de retirer cette section ou de conserver uniquement l'encadré précisant l'attente de l'Autorité et le paragraphe suivant cet encadré.**

Si par ailleurs cette section est maintenue, le BAC souhaite apporter les précisions suivantes :

- La 1^{re} puce exige que la publicité fasse l'objet d'une révision par une unité indépendante. **Le BAC recommande de modifier cette exigence afin de permettre l'encadrement de la révision par des politiques et processus internes émis par une unité indépendante.** Ces politiques et processus pourront prévoir le seuil requis pour qu'une publicité fasse l'objet d'une autorisation par l'unité avant d'être publiée. Cela permet de respecter l'objectif de l'encadrement par principe soit, de conférer aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer les stratégies, politiques et procédures en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités ;
- **Le BAC recommande de retirer la 2^e puce.** Les exigences de cette puce se retrouvent notamment aux articles 34 et 35 du *Règlement d'application de la Loi sur les assurances*. D'ailleurs, la 4^e sous-puce semble contredire l'article 35 ;
- **Le BAC est d'avis que l'attente à la 6^e puce devrait se limiter à retirer la publicité immédiatement et recommande de retirer l'exigence d'aviser toute personne qu'elle a été en mesure d'identifier, car elle ne peut s'opérationnaliser sans efforts démesurés.**

6.6 Information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit (p. 16-17)

La 5^e sous-puce de la 1^{re} puce de la page 16 réitère l'obligation qui découle de plusieurs articles, dont l'article 34 du *Règlement d'application de la Loi sur les assurances* et l'article 1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*. **Le BAC recommande de retirer cette sous-puce.**

La 6^e sous-puce de la 1^{re} puce de la page 16 est redondante avec l'article 35 du *Règlement d'application de la Loi sur les assurances*. **Le BAC recommande de retirer cette sous-puce.**

La note de bas de page 19 requiert que les assureurs envisagent l'utilisation d'un document d'information sur les conflits d'intérêts qui soit distinct et succinct. Cette attente est prescriptive et, à notre connaissance, une telle exigence n'est pas requise dans les autres professions où des conflits d'intérêts peuvent survenir. Nous comprenons par ailleurs que dans certains cas, la divulgation du conflit d'intérêts sur une base individuelle est nécessaire afin que le client puisse prendre une décision éclairée. **Le BAC recommande donc de retirer cette note de bas de page.**

La dernière sous-puce de la page 17 indique que la façon d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes est communiquée aux clients. Lorsque le client fait affaire avec un cabinet, ce n'est pas la politique de l'assureur, mais celle du cabinet qui devra être mis de l'avant. **Le BAC recommande de retirer cette puce.**

6.7 Offre d'un produit à un client (p. 18)

La section 6.7 précise les attentes de l'Autorité à l'égard de l'offre d'un produit à un client. Toutefois, les intermédiaires en assurance sont déjà encadrés par la LDPSF. Cette section est non seulement redondante avec les obligations qui découlent de la LDPSF, mais peut prêter à confusion, puisqu'elle requiert d'identifier les différences entre les attentes de l'Autorité et les obligations découlant de la loi. Par exemple, la 1^{re} première puce de la page 18 indique que la prise en compte des besoins et de la situation du client est fondée sur des informations pertinentes selon le type de produit. Or, en vertu de l'article 27 de la LDPSF, le représentant doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins et d'offrir un produit qui lui convient.

Le BAC recommande de préciser directement à la note de bas de page 21 que cette section ne s'applique pas aux intermédiaires de marchés encadrés par la LDPSF :

L'offre de produits et services dans cette section ne s'applique pas aux intermédiaires qui sont encadrés par la Loi sur la distribution de produits et service financiers, RLRQ, c. D-9.2 et ses règlements.

Autrement, le BAC recommande de retirer les 2^e et 3^e puces de la page 18. La 2^e puce est redondante avec les articles 27 et 28 de la LDPSF.

6.8 Information destinée au client après l'achat d'un produit (p. 19-20)

Le BAC recommande de retirer le paragraphe suivant l'encadré qui indique qu'un manque de communication entraîne un risque accru de préjudice pour le client. L'utilisation de « préjudice accru » peut avoir des conséquences importantes pour l'assureur au niveau de la responsabilité.

La 2^e puce précise que l'assureur doit aviser le client des impacts des changements apportés aux caractéristiques de son contrat. Cette attente semble réitérer les obligations découlant de l'article 2405 du *Code civil du Québec (C.c.Q)*, mais stipulé autrement. **Le BAC recommande donc de retirer cette puce.**

L'Autorité mentionne à la 3^e puce que les informations énumérées dans les sous-puces doivent être communiquées au moment opportun. Toutefois, la résiliation du contrat d'assurance est encadrée par le *Code civil du Québec* et le cas échéant par la *Loi sur l'assurance automobile*. Pour éviter une contradiction avec ces lois, **le BAC recommande de modifier la 5^e sous-puce comme suit :**

~~le remplacement du produit ou la résiliation anticipée du contrat ;~~

La 7^e sous-puce indique que l'assureur doit transmettre tout changement significatif qui survient relativement à l'information qui lui a déjà été transmise concernant la divulgation de conflits d'intérêts. Le BAC s'interroge sur la pertinence de cette obligation dans la mesure où elle impose aux assureurs de développer des procédures importantes de communications sans réel bénéfice pour le client qui a déjà souscrit sa police. **Le BAC recommande de retirer la 7^e sous-puce.**

Le BAC recommande de modifier la 9^e sous-puce comme suit :

Tout changement organisationnel ou opérationnel de l'institution susceptible d'avoir un impact significatif sur lui, les produits qu'il détient ou les services qui lui sont offerts.

Il est important de nuancer cette attente pour y indiquer uniquement les changements qui ont un impact significatif sur le client. Par exemple, le changement du responsable de la protection des renseignements personnels est un changement opérationnel non significatif.

À l'avant-dernier paragraphe de la page 20, l'Autorité précise que l'assureur doit prendre les mesures nécessaires pour que le client reçoive un service continu et adéquat. La notion de « service continu » à cette section est nouvelle et apporte une certaine confusion, puisque l'encadré stipule que l'assureur doit informer le client, au moment opportun, et non de façon continue. **Le BAC recommande de retirer la dernière phrase de ce paragraphe.**

6.9 Traitement et règlement des demandes d'indemnités (p. 21-22)

La mise à jour de cette section est effectuée de manière très granulaire et s'éloigne d'une approche basée sur les principes. De plus, il semble y avoir redondance avec certaines notions du projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et règlement des différends*.

La 1^{re} puce de la page 21 requiert que les clients soient informés dès le dépôt d'une demande d'indemnité des principales étapes du processus de traitement d'une demande d'indemnité. Or, cette information peut être onéreuse et créer de la confusion pour le client, dans la mesure où les paramètres du dossier ne sont pas tous connus au moment du dépôt de la demande. Par exemple, si un client contacte son assureur en assurance responsabilité civile à la suite de la réception d'une mise en demeure, il serait prématuré de lui détailler les étapes du processus qui mèneront au règlement de son dossier. Quant au délai, l'hypothèse d'une prolongation ne devrait pas être systématiquement mentionnée pour éviter d'insécuriser le client, mais uniquement communiquée lorsque nécessaire. **Le BAC recommande de modifier cette puce afin que le client soit informé en temps opportun des étapes du processus de traitement de sa demande d'indemnité et des délais s'y afférant.**

6.10 Traitement des plaintes et règlement des différends (p. 23-24)

Le BAC recommande de retirer toute redondance avec le Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends. Dans certains cas, les mêmes exigences se retrouvent dans le Projet de ligne directrice et dans le Projet de règlement, mais rédigés de manière différente. Dans d'autres cas, l'information est réitérée, mais une lecture en parallèle doit être effectuée, puisque certains éléments ne sont pas identiques. C'est le cas à l'article 24 du Projet de règlement qui précise que le résumé de la politique doit être aisément accessible sans plus de précision sur la méthode. Toutefois, à la 1^{re} puce de la page 23 du Projet de ligne directrice, il est indiqué que le résumé doit être accessible sur le site Web et par l'entremise de tout autre moyen propre à rejoindre adéquatement les clients. Dans l'éventualité où la 1^{re} puce concernant le résumé de la politique est maintenue, **le BAC recommande de la modifier comme suit : « Les clients ont accès à un résumé de la politique, sur le site Web et/ou par l'entremise de tout autre moyen propre à les rejoindre adéquatement (...). »**

Les attentes suivantes du Projet de ligne directrice se retrouvent également dans le Projet de règlement :

- 1^{re} puce de la page 23 est redondante avec les articles 23 et 34 concernant les informations que doit contenir le résumé de la politique ;
- 3^e puce de la page 23 concernant le responsable du traitement des plaintes se retrouve également à l'article 6 du Projet de règlement ;
- 5^e puce de la page 23 est redondante avec l'article 8 du Projet de règlement qui prévoit une reddition aux dirigeants ;
- 6^e puce de la page 23 est redondante avec l'article 18 du Projet de règlement qui prévoit les renseignements à consigner au registre des plaintes, dont les motifs et les causes ;

- 7^e puce de la page 24 est redondante avec les articles 5 paragraphes 2 et 7, paragraphe 1 du Projet de Règlement qui prévoit les compétences requises pour les membres du personnel chargé du traitement des plaintes.

6.11 Protection des renseignements personnels (p. 25)

Afin d'éviter toute redondance et erreur, le BAC recommande de retirer cette section ou de conserver uniquement l'encadré stipulant l'attente de l'Autorité et les deux paragraphes suivants.

Les assureurs sont encadrés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP) qui a été révisée en 2021.

Les puces suivantes du Projet de la ligne directrice se retrouvent également à la LPRPSP ou à la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications* :

- 2^e puce de la page 25 est redondante avec l'article 3.2 de la LPRPSP concernant les politiques et procédures relatives à la protection des renseignements et la section 3.1 (Préparation) de la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information et des communications* sur les contrôles d'accès et la confidentialité des données.
- 3^e puce de la page 25 est redondante avec l'article 18.3 de la LPRPSP ;
- 5^e puce de la page 25 est redondante et diffère des exigences de l'article 3.5 de la LPRPSP ;
- 6^e puce de la page 25 contredit les exigences de la LPRPSP. Par exemple, l'article 12 de la LPRPSP ne requiert pas un consentement explicite. La LPRPSP requiert un consentement manifeste qui, dans certains cas, peut être implicite. La LPRPSP permet également l'utilisation des renseignements personnels à des fins autres que celles initialement prévues sans le consentement du client, dont à des fins compatibles ou lorsque leur utilisation est manifestement au bénéfice du client. L'article 8 de cette loi précise également que le client doit être avisé lors de la collecte et pas nécessairement avant la collecte, comme précisé à l'attente.

CONCLUSION

Les modifications que le BAC recommande d'apporter au Projet de ligne directrice s'inscrivent dans la démarche de l'Autorité d'optimiser la charge de conformité de ses assujettis.

À cet égard, il est nécessaire de retirer les règles qui se retrouvent dans d'autres lignes directrices ou dans les lois et règlements applicables aux assureurs. Une telle approche permettra d'optimiser la charge réglementaire en évitant les contradictions et les enjeux d'interprétation de textes qui comportent les mêmes exigences rédigées d'une manière différente. Dans cette optique, il est également important que les attentes soient axées sur les résultats pour permettre aux assureurs de déterminer les meilleurs moyens pour répondre aux attentes de l'Autorité dans le respect de leur gouvernance et de leur culture d'entreprise.

Nous soulignons également que le Projet de ligne directrice devrait tenir compte de la spécificité du Québec en ce qui concerne l'encadrement de l'ensemble des intermédiaires par la LDPSF ainsi que de l'étendue de la responsabilité des différents intervenants déjà prévue par la loi.

Le BAC remercie l'Autorité de lui donner l'opportunité de commenter ce Projet de ligne directrice et demeure disponible pour discuter plus amplement de ce qui précède.