

CHAMBRE DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES



*L'assurance d'un professionnel*

**Commentaires de la Chambre de l'assurance de dommages sur la consultation  
relative à la distribution de produits d'assurance par les concessionnaires  
d'automobiles et autres marchands d'automobiles**

Octobre 2006

## AVANT-PROPOS

La Chambre de l'assurance de dommages est heureuse de participer à la consultation relative à la distribution de produits d'assurance par les concessionnaires et autres marchands d'automobiles.

La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme sans but lucratif **dont l'unique mission est la protection du public**. Son intervention, dans le présent débat, visera donc à soupeser les différentes avenues d'encadrement proposées par l'Autorité des marchés financiers en fonction de la protection qu'elles apportent aux consommateurs.

La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme créé par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et sa mission est d'assurer la protection du public en assurance de dommages, en maintenant la discipline, en veillant à la déontologie et à la formation de ses 13,000 membres qui sont des agents, des courtiers en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres.

Pour mener à bien sa mission, la Chambre peut compter sur un conseil d'administration formé de courtiers, d'agents, d'experts en sinistre et de personnes nommées par le ministre pour représenter le public. Les représentants qui proviennent de l'industrie permettent à la Chambre de se doter de règles bien adaptées pour encadrer l'exercice des activités des représentants en assurance de dommages. La Chambre compte également sur l'apport de son personnel formé d'agents, d'experts et de courtiers et elle dispose de l'expertise de plusieurs comités. La Chambre est donc un organisme d'encadrement voué spécifiquement au secteur de l'assurance de dommages, par lequel les membres s'autoréglementent à l'aide d'un système qui s'autofinance.

## Table des matières

La qualification des produits vendus par les marchands d'automobiles .....	p. 4
<b>PREMIÈRE PARTIE : OBSERVATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL .....</b>	<b>p. 4</b>
1. Le régime général de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> .....	p. 4
2. La distribution sans représentant est un régime d'exception .....	p. 5
3. Les produits d'assurance distribués par les marchands d'automobiles rencontrent-ils les critères spécifiques du titre VIII ? .....	p. 5
4. Les exclusions contenues dans les produits vendus par les marchands d'automobiles sont nombreuses .....	p. 7
5. Les failles de la distribution sans représentant .....	p. 8
6. La distribution par le biais d'un guide de distribution offre une meilleure protection que celle effectuée par le biais d'un certificat restreint .....	p. 8
<b>DEUXIÈME PARTIE : LES RÉPONSES AUX QUESTIONS SPÉCIFIQUEMENT POSÉES .....</b>	<b>p. 9-13</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>p. 14</b>
<b>ANNEXE 1 (Art. 366 du projet de loi sur la distribution de produits et services financiers déposé le 11 décembre 1997).....</b>	<b>p. 15</b>
<b>ANNEXE 2 (Directive sur les obligations de divulgations émise par le BSF en avril 2001) .....</b>	<b>p. 17</b>

## La qualification des produits vendus par les marchands d'automobiles

En premier lieu, la Chambre tient à mentionner qu'elle est heureuse de l'initiative de l'Autorité des marchés financiers qui vise à mieux encadrer les produits d'assurance actuellement distribués par les concessionnaires et autres marchands d'automobiles. En effet, jusqu'à maintenant les consommateurs qui avaient acquis ce type de produit étaient confrontés à un vide juridique. L'Inspecteur général des institutions financières ne considérait pas qu'il s'agissait d'un produit d'assurance et l'Office de protection du consommateur ne le considérait pas comme une garantie. Le consommateur était donc laissé à lui-même en cas de problème et ce, malgré les sommes importantes déboursées pour l'achat de ce type de produit. Les différentes décisions judiciaires répertoriées sur la question illustrent également le flou juridique existant. Certaines décisions rendues s'appuient tantôt sur le *Code civil*, tantôt sur la *Loi sur la protection du consommateur*, et selon la loi invoquée, le consommateur verra sa réclamation accueillie ou rejetée par le tribunal. Il est donc primordial de trancher définitivement cette question pour assurer un traitement équitable des consommateurs.

Selon la Chambre, il importe de régler le statut juridique de ce produit. Quant au mode de distribution à retenir, la Chambre démontrera qu'elle prône la distribution par des représentants certifiés, car il s'agit d'un mode de distribution qui offre les meilleures protections possibles pour le consommateur. Par ailleurs, la Chambre s'oppose énergiquement à ce que le mode de distribution par certificat restreint puisse être envisagé pour ce type de produit étant donné la protection déficiente liée à ce régime.

### **Première partie : Observations d'ordre général**

#### 1. Le régime général de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

Il faut rappeler que le régime général instauré par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est à l'effet que la distribution d'assurance doit se faire par des représentants certifiés. La raison en est évidente car la loi introduit un régime d'encadrement hautement réglementé pour les représentants. Ces derniers ont des responsabilités et des obligations strictes à respecter dans le but d'assurer une plus grande protection du public (formation minimale, examens d'entrée à la profession, stages, détention d'un certificat pour agir, police d'assurance responsabilité, protection par le fonds d'indemnisation, formation continue obligatoire). Ils doivent acquitter des droits et cotisation, se conformer à des obligations déontologiques et s'astreindre à des obligations de divulgation. Ils doivent également répondre de leurs actes devant le comité de discipline et sont assujettis à un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends.

De plus, des obligations additionnelles s'appliquent aux inscrits (cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes) comme par exemple de maintenir un compte séparé, de tenir un registre de plainte, etc.

Selon la Chambre, il s'agit sans conteste du régime d'encadrement le plus serré et ce régime doit rester la norme.

## 2. La distribution sans représentant est un régime d'exception

C'est le titre VIII de la Loi qui introduit le régime d'exception que constitue la distribution sans représentant. À titre de régime d'exception, ces dispositions statutaires doivent recevoir une interprétation limitative.

C'est l'article 408 qui détermine les conditions à la distribution sans représentant. Cet article se lit comme suit :

Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

De son côté, l'article 424, par une fiction juridique, énonce que sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien : l'assurance voyage, l'assurance location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois et l'assurance sur les cartes de crédit et de débit.

## 3. Les produits d'assurance distribués par les marchands d'automobiles rencontrent-ils les critères spécifiques du titre VIII ?

En introduisant un régime d'encadrement hautement réglementé pour les représentants certifiés, le législateur a manifesté son intention à l'effet que seuls les produits d'assurance « accessoires » qui répondent à des critères bien précis puissent, d'office, faire l'objet de distribution sans représentant<sup>1</sup>.

### **Première difficulté**

Comme le stipule l'article 408, le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client. Nous soumettons que le produit d'assurance vendu par les marchands d'automobiles n'est pas un produit « uniquement afférent à un bien ». C'est un produit d'assurance qui est afférent à une automobile mais, **également afférent (tributaire) d'un produit d'assurance primaire**. En effet, pour être indemnisé par sa garantie de remplacement, il est nécessaire que l'assureur primaire, c'est-à-dire celui derrière la FPQ no.1, accepte de payer l'indemnisation prévue. Il ne semble donc pas, à première vue, se qualifier au sens de la distribution sans représentant comme étant afférent « uniquement à un bien vendu ».

---

<sup>1</sup> L'interprétation très restrictive du titre VIII de la Loi a d'ailleurs été confirmée dans l'affaire *L'Internationale compagnie d'assurance-vie c. Le Bureau des services financiers*, Cour supérieure, le 25 février 2003, 500-05-073976-027, par le juge Jacques Vaillancourt.

## **Seconde difficulté**

De plus en plus de véhicules automobiles sont loués par les clients, ils ne leur sont pas « vendus ». Ainsi, suite à une lecture littérale de l'article 408, on peut conclure que les marchands d'automobiles devraient être limités à offrir l'assurance aux véhicules vendus et non loués. Par ailleurs, la dernière partie de la phrase qui prévoit « ou qui y fait adhérer un client » n'est d'aucun secours dans ce cas, puisque le terme « adhérer » réfère strictement à un produit d'assurance collective comme l'a signalé le juge Vaillancourt dans l'affaire *l'Internationale compagnie d'assurance-vie*<sup>2</sup>.

## **Dernière difficulté**

Il est intéressant de noter, qu'à l'origine, le libellé de l'article 424 du projet de loi 188 ne limitait pas l'assurance location de véhicules aux véhicules loués à court terme. L'industrie avait alors indiqué au gouvernement que beaucoup d'automobiles étaient dorénavant louées par les consommateurs. L'industrie était d'avis que le fait de permettre la distribution sans représentant, pour l'assurance touchant les véhicules loués, aurait eu pour effet que cette assurance automobile aurait pu être distribuée, à grande échelle, sans l'intervention de représentants certifiés. Après avoir été saisi de ces représentations, le législateur a modifié le projet de Loi 188 afin de préciser que la distribution sans représentant devait se limiter à l'assurance location de véhicule pour une location d'une durée inférieure à quatre mois<sup>3</sup>. Il est donc important de ne pas venir, de façon indirecte, élargir la distribution d'assurance pour les véhicules loués, dans un cas où le législateur a pris soin de la restreindre.

En conclusion nous ne croyons pas, pour les difficultés exprimées ci-haut, que les produits d'assurance distribués par les marchands d'automobiles rencontrent les conditions strictes imposées par le législateur. Un décret serait donc nécessaire pour permettre cette forme de distribution. Par contre, la Chambre ne croit pas que cette avenue est souhaitable car elle contribuera à introduire une brèche dans la protection du consommateur et dans le système d'encadrement mis en place par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Il est important de souligner que la distribution du produit d'assurance de type « valeur à neuf » est déjà assurée par le réseau de représentants certifiés. De plus, il ne faut pas oublier que la validité du contrat d'assurance de type « valeur à neuf ou de remplacement » repose sur le fait qu'un contrat d'assurance primaire soit en force. Or, ce premier contrat doit absolument être vendu par un représentant certifié. Pourquoi en serait-il autrement pour le deuxième contrat dont la validité est liée au premier ? En effet, pour être indemnisé par sa garantie de remplacement, il est nécessaire que toutes les protections requises au contrat primaire soient en force au moment du sinistre. Ainsi, dans la mesure où l'assuré est responsable de l'accident, la garantie contre les collisions doit être en force. De même, pour qu'une perte totale découlant d'un feu, d'un vol ou d'un autre risque soit couverte, les protections relatives au chapitre B division 3, « accidents sans collision ni versement » de la police primaire doivent être en vigueur.

---

<sup>2</sup> Voir note 1.

<sup>3</sup> Voir à cet égard le texte de l'article 366 du projet de loi 188 déposé le 11 décembre 1997 par monsieur Bernard Landry qui se retrouve à l'annexe 1.

C'est donc dire que, dans tous les cas, un acheteur d'automobile doit transiger avec un représentant certifié. Dans ces circonstances, il est donc légitime de questionner la pertinence d'une offre complémentaire de produits d'assurance par un réseau parallèle qui ne serait pas soumis aux mêmes obligations.

Seul un représentant certifié, qui connaît bien le marché de l'assurance, peut adéquatement conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux. D'ailleurs, pour être en mesure d'effectuer son travail et bien conseiller son client, le représentant doit être au courant de tous les besoins de ce dernier et être au fait de l'ensemble de son portefeuille d'assurance.

#### 4. Les exclusions contenues dans les produits vendus par les marchands d'automobiles sont nombreuses

Les garanties de remplacement sont des produits complexes qui requièrent des explications précises. Un bref survol des décisions judiciaires répertoriées, qui ont eu à analyser les cas de non-exécution de la garantie de remplacement, démontre clairement que les exclusions ne sont pas expliquées aux consommateurs. Ces décisions démontrent notamment l'absence d'explication des cas d'exclusions diverses comme par exemple les exclusions applicables aux voitures de livraison<sup>4</sup>, aux véhicules d'usage commercial<sup>5</sup>, aux véhicules neufs ou usagés de 10 000 km ou moins<sup>6</sup>, à l'incendie<sup>7</sup>, aux accessoires ajoutés après l'achat<sup>8</sup>, au fait que la validité de la garantie est liée à la validité de la police d'assurance primaire<sup>9</sup>, etc. Elles tendent également à démontrer le cafouillis juridique entourant ces produits puisque les dispositions législatives examinées par les juges varient d'une décision à l'autre.

Nous sommes convaincus que ces produits devraient être distribués par des représentants certifiés pour éviter que ne se répètent certains de ces cas désolants. Par ailleurs, il est important de souligner que la simple remise d'un guide de distribution n'est pas suffisante. Elle doit être accompagnée d'explications adéquates. En effet, comme l'explique le juge Keable : « La remise au consommateur d'un résumé de la brochure de la garantie de remplacement constitue une information déficiente si elle n'est pas complétée par le vendeur avant la signature du contrat<sup>10</sup> ». Or, nous l'avons vu dans le passé, notamment dans le cas du produit MaxNeige, le fait de permettre de la distribution sans représentant n'est pas une garantie à l'effet que les obligations de divulgations seront respectées. En effet, nous savons que la Fédération des Clubs de motoneigistes du Québec ne respecte pas les nombreuses obligations imposées au distributeur par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. D'ailleurs, dans son mémoire déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers dans le cadre de la consultation portant sur l'encadrement des produits MaxNeige et MaxQuads, la Fédération indique que le rôle de distributeur du bénévole est fort limité et simplifié. Elle admet que les bénévoles se contentent de remettre les documents sans fournir aucune explication sur la nature de la couverture offerte<sup>11</sup>.

<sup>4</sup> *Jean-Maurice Richard c. Ami Auto*, C.Q. Montréal, 500-22-087674-035, 8 octobre 2004, j. Keable

<sup>5</sup> *Mario Santella c. Gohier Pontiac Buick inc.*, C.Q. Montréal, 500-22-101372-046, 20 juin 2006, j. Bousquet

<sup>6</sup> *Gisèle Beaulieu c. Entour Automobile inc.*, C.Q. Longueuil, 505-32-019907-055, 15 juin 2006, j. Buffoni

<sup>7</sup> *Manon Trudel c. Centre du sport Alary*, C.Q. Shawnigan, 410-32-003088-048, 1<sup>er</sup> décembre 2005, j. Poudrier

<sup>8</sup> *Prosper Bensoussan c. Lallier Automobile inc.*, C.Q. Repentigny, 730-32-003641-029, 10 mars 2003, j. Sylvestre

<sup>9</sup> *Sour Kaing c. Wawanesa et al.*, C.Q. Montréal, 500-22-085268-036, 29 mars 2005, j. Ménard

<sup>10</sup> *Jean-Maurice Richard c. Ami Auto*, C.Q. Montréal, 500-22-087674-035, 8 octobre 2004, j. Keable

<sup>11</sup> Page 3 de leur mémoire.

Le mémoire de la Fédération québécoise de Clubs Quads est au même effet et indique : « *Pour que le système fonctionne bien, il importe de limiter au maximum le rôle du bénévole. Nous croyons effectivement qu'il est primordial que ce dernier n'ait que des opérations très simples à effectuer*<sup>12</sup> ».

#### 5. Les failles de la distribution sans représentant

Le régime de distribution, par le biais de représentants certifiés, offre une meilleure protection aux consommateurs. Ces derniers possèdent alors un vaste choix de recours en cas de problème. Ils peuvent notamment s'adresser au syndic de la Chambre ou s'adresser à l'Autorité par le biais de la politique de traitement des plaintes ou encore formuler une réclamation auprès du Fonds d'indemnisation. En effet, l'article 258 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit que le fonds d'indemnisation est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. Ainsi, les fraudes découlant de vente de produits d'assurance, faites par des distributeurs, ne pourront faire l'objet d'une réclamation auprès du fonds. C'est donc dire qu'en cas de problèmes vécus avec les distributeurs, les consommateurs devront souvent, pour trouver satisfaction, se tourner vers les tribunaux civils avec les coûts et les délais qui y sont tributaires.

La Chambre a illustré les failles du régime de distribution sans représentant pour ces produits. Malgré tout, la Chambre est tout de même d'avis que ce régime est préférable à celui prévu par le biais de certificat restreint qui n'offre même pas les protections de base aux consommateurs.

#### 6. La distribution par le biais d'un guide de distribution offre une meilleure protection que celle effectuée par le biais d'un certificat restreint

Le titre VIII de la Loi, impose des obligations précises en vue d'assurer une certaine protection des consommateurs. En effet, l'assureur doit préparer un guide de distribution avec un contenu précis (articles 411 à 413 de la Loi), il doit s'assurer que le distributeur ait une bonne connaissance du produit vendu (article 420) et, finalement, il doit maintenir un service de consultation pour les distributeurs et les clients (article 421). De son côté, le distributeur doit prendre les moyens nécessaires pour que la personne qui vend le produit ait une bonne connaissance du guide de distribution et du produit vendu (article 429) et, est responsable du préjudice causé au client si ce dernier n'a pas reçu tous les renseignements requis (436). La personne qui distribue doit, le cas échéant, indiquer qu'il existe d'autres produits sur le marché et vérifier si le client n'est pas déjà couvert par une telle assurance (article 431), elle doit décrire le produit au client et lui indiquer clairement les exclusions de garantie (article 431), elle doit informer le client sur la façon de présenter une réclamation et sur les délais applicables (article 434), elle doit remettre une copie du guide de distribution et doit divulguer la rémunération touchée lorsqu'elle excède 30% du coût du produit (articles 435 et 431). L'ensemble de ces exigences peuvent assurer une certaine protection aux consommateurs dans la mesure où elles sont scrupuleusement respectées par les distributeurs, ce qui, comme nous l'avons mentionné plus haut, n'est pas toujours le cas.

---

<sup>12</sup> Page 5 du mémoire de la Fédération québécoise de Clubs Quads.

Il est important de souligner que toutes les obligations ci-haut mentionnées ne s'appliquent pas au détenteur d'un certificat restreint. En effet, l'article 448 prévoit que seuls les articles 439 à 444 s'appliquent aux distributeurs détenteurs de certificat restreint, autorisés par le biais d'un décret en vertu de l'article 445 (dans le cas des produits qui répondaient aux critères de la distribution sans représentant mais qui ont été limités, par décret, à de la distribution par certificat restreint). Par ailleurs, aucun des articles du titre VIII ne s'applique à une personne titulaire d'un certificat restreint en vertu de l'article 447 (dans le cas des produits qui ne répondaient pas aux critères de la distribution sans représentant mais dont la distribution est permise, par décret, à une personne titulaire d'un certificat restreint).

Ainsi, selon la Chambre, cette avenue doit donc être totalement écartée, tant que des modifications législatives ne seront pas apportées pour bonifier ce régime. En effet, pour assurer une protection adéquate du public, un détenteur de certificat restreint devrait soit être membre d'une Chambre ou encore être soumis aux mêmes obligations qu'un distributeur. Le simple fait que l'Autorité puisse, en vertu de l'article 449, lui imposer de la formation minimale, des règles quant à la tenue de dossier et l'inspecter en vertu de l'article 457, n'est certainement pas suffisant pour combler les lacunes inhérentes à ce régime.

## **Deuxième partie : Les réponses aux questions spécifiquement posées**

### Question 1

*Êtes-vous d'accord avec une telle proposition (que les entreprises actuellement présentes dans ce marché cessent d'offrir ce produit ou se qualifient comme assureur) ? Si vous êtes en désaccord, veuillez nous indiquer les motifs de votre désaccord.*

Pour les motifs exposés ci-haut, nous sommes d'accord avec cette proposition. La Chambre de l'assurance de dommages croit que les garanties de remplacement sont des produits d'assurance et qu'ils ne doivent être émis au Québec que par des entreprises titulaires d'un permis d'assureur.

### Question 2

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

La Chambre de l'assurance de dommages est d'avis qu'il n'est pas souhaitable que les marchands d'automobiles s'inscrivent à titre de cabinet auprès de l'Autorité des marchés financiers, à moins que ces derniers ne créent une entité distincte spécifiquement consacrée à la vente d'assurance. En effet, la désignation de cabinet en assurance de dommages devrait être réservée aux entreprises dont la seule activité est d'offrir des produits et services d'assurance. L'activité principale des concessionnaires, soit la vente d'automobiles (laquelle est accompagnée d'offre de crédit), nous paraît incompatible à celle de la vente de produits d'assurance. Par contre, rien n'empêche les concessionnaires de créer un cabinet distinct pour la vente d'assurance.

Puisque nous considérons que la vente des garanties de remplacement doit passer par le régime général de distribution, soit celle qui se fait par le biais des représentants certifiés, il faut évidemment que ces derniers se rattachent à des cabinets inscrits. Dans ce contexte, l'inscrit auquel devrait se rattacher le représentant vendant des garanties de remplacement serait soit un

cabinet de courtage, soit l'assureur distribuant directement le produit, soit l'administrateur du produit (la Chambre considère que ces derniers, vu leurs activités, devraient avoir l'obligation de s'inscrire) ou encore l'entité distincte créée par un concessionnaire automobile. Il serait également pensable d'autoriser la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec à s'inscrire comme cabinet. Ainsi, celle-ci serait en mesure d'offrir à ses membres un service leur permettant de conserver les profits attribuables à la vente de produits d'assurance que constituent les garanties de remplacement, tout en assurant la supervision des individus qui agiront comme représentants. Par contre, comme le partage de commissions n'est autorisé qu'entre inscrits, le mode de rémunération des concessionnaires dans un tel contexte devra être repensé.

Pour la Chambre, il faut donc que la garantie de remplacement soit un produit d'assurance vendu par un représentant certifié. À noter que ce dernier pourrait se trouver aussi bien chez le concessionnaire ou être joint par téléphone ou téléconférence à son bureau. Ce genre de transaction « à distance » ne cause aucun problème en autant que le directeur commercial n'intervienne pas dans la transaction et ne procède pas à la cueillette d'information puisque le représentant certifié ne peut déléguer cette tâche qui lui est imposée en vertu de l'article 27 de la Loi.

#### Question 3

***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 ?***

En raison de l'incompatibilité entre les activités de marchand d'automobile et celles de représentant en assurance, nous voyons mal comment il serait possible d'encadrer les activités du directeur commercial si ce dernier était autorisé à agir comme représentant. Nous savons tous que la marge de profit des marchands d'automobiles se fait, non pas uniquement sur la vente de véhicules, mais également sur la vente des produits qui s'y rattachent, telles les garanties de remplacement, les garanties prolongées, l'assurance-crédit, etc. Or, advenant que le directeur commercial détienne un certificat de représentant, il pourrait, en plus de la garantie de remplacement, vendre la police primaire, avec le risque de vente liée que cela comporte. Dans ce contexte, l'intérêt financier pour le concessionnaire de vendre le plus de produits d'assurance possibles risque de se faire au détriment des besoins réels du client.

De plus, nous ne croyons pas qu'il soit sage de créer des exceptions d'application en ce qui concerne les occupations incompatibles. Ainsi, si ces dispositions s'appliquent à des courtiers ou agents en assurance de dommages, elles devront également s'appliquer aux directeurs commerciaux devenus représentants certifiés.

#### Question 4

***Quelles mesures pourraient être prises pour éviter que survienne une vente liée à l'occasion de l'octroi d'un prêt automobile ?***

Pour les raisons exposées ci-haut, nous sommes d'opinion que le directeur commercial ne peut être un représentant certifié.

Question 5

*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) ?*

Nous ignorons quel type de formation possèdent actuellement les directeurs commerciaux et, par conséquent, il nous est impossible de savoir si ces derniers seraient en mesure de se conformer aux exigences de la formation minimale. Toutefois, considérant que nous ne sommes pas favorables à ce que les directeurs commerciaux deviennent des représentants certifiés, nous ne croyons pas opportun de nous prononcer sur cette question.

Question 6

*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 ?*

Nous pensons que le directeur commercial ne consacrerait pas principalement son temps à l'exercice des activités de représentant en assurance puisque l'offre de produits d'assurance ne constitue pas son activité principale, laquelle est plutôt la vente ou la location de voitures accompagnée du financement de celles-ci.

### **La distribution sans représentant**

Question 7

*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 ?*

La multiplicité des produits d'assurance commande effectivement qu'un meilleur encadrement des personnes qui distribuent ces produits soit fait. Cela est d'autant plus vrai que la garantie de remplacement est un produit complémentaire à une police d'assurance primaire. Une connaissance adéquate de ces deux produits est donc essentielle afin de conseiller judicieusement son client et lui donner toutes les explications nécessaires.

Question 8

*Si oui, quelle formation minimale devrait être requise du directeur commercial affecté par le marchand d'automobiles à la vente de produits d'assurance ?*

Compte tenu de nos réponses précédentes, nous considérons cette question non-applicable.

## LA DIVULGATION DE LA RÉMUNÉRATION VERSÉE PAR UN ASSUREUR À UN MARCHAND D'AUTOMOBILES

### Question 9

*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 ?*

Nous réitérons que la distribution sans représentant n'est pas souhaitable en ce qui a trait aux produits de type « garantie de remplacement ».

Nous rappelons cependant qu'il existe une directive sur les obligations de divulgation des distributeurs émise par le Bureau des services financiers en avril 2001 (voir annexe 2). Nous pensons toutefois qu'il serait souhaitable d'exiger que cette divulgation se fasse verbalement avant la vente du produit et qu'elle soit accompagnée d'une confirmation écrite au moment de la vente.

La Chambre rappelle également qu'elle n'est pas favorable à la distribution par certificat restreint. D'ailleurs, l'obligation de divulgation de la rémunération ne s'applique pas à la distribution par certificat restreint et, par conséquent, des modifications législatives seront nécessaires si l'Autorité souhaite imposer de telles règles.

### Question 10

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

Nous ignorons exactement quelles sont toutes les fonctions qu'exécutent présentement les administrateurs de produits. Nous savons cependant que des cabinets en assurance de dommages agissent actuellement comme administrateurs de produits et qu'ils distribuent ces produits aux concessionnaires automobiles. Ils règlent également les sinistres, sans toutefois parler aux clients. D'autres formules ou ententes ont cours dans l'industrie mais, à ce jour, elles n'ont pas été répertoriées.

Par contre, dans la mesure où nous considérons que les administrateurs de produits devraient avoir l'obligation de s'inscrire à titre de cabinet, les fonctions confiées à ces derniers pourraient être les mêmes que celles confiées à tout autre cabinet d'assurance de dommages. De plus, le règlement des sinistres doit également être traité par des employés certifiés.

### Question 11

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

Selon nous, il est évident que les fonctions confiées aux administrateurs de produits sont de même nature que celles accomplies par les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre. Ainsi, l'offre de produits d'assurance et le règlement des sinistres s'y rattachant doivent se faire par des représentants certifiés.

Question 12

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

La Chambre de l'assurance de dommages considère que les administrateurs de produits d'assurance devraient avoir l'obligation de s'inscrire comme cabinet. Un cabinet d'administrateurs de produits d'assurance peut décider de distribuer ses produits par des représentants qui lui sont rattachés ou par des représentants rattachés à d'autres cabinets. Dans ce cas, il agit alors comme intermédiaire entre un assureur et un autre représentant et devient en quelque sorte un grossiste, lequel a l'obligation de s'inscrire.

Question 13

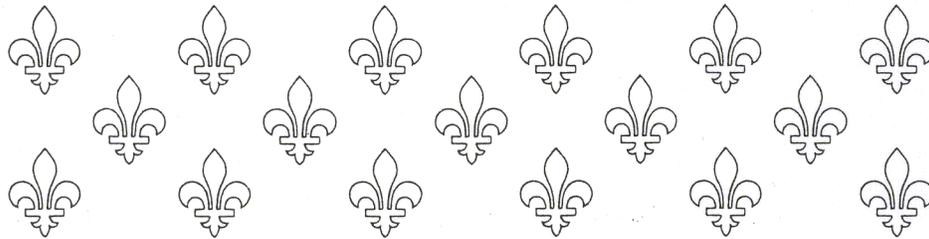
***Dans le cas où l'inscription des administrateurs de produits à titre de cabinet serait requise, quelles devraient être les exigences de formation pour les représentants qui leur seraient rattachés ?***

Les exigences de formation pour les représentants des cabinets d'administrateurs de produits devraient être les mêmes que celles des autres cabinets d'assurance de dommages puisque les fonctions qu'ils exercent sont les mêmes. En raison de la multiplicité et complexité des produits, nous pensons qu'il faut imposer, aux représentants consacrant leurs activités à la vente de garanties de remplacement, la même formation et les mêmes examens que ceux imposés aux autres représentants en assurance de dommages. D'ailleurs, si les administrateurs de produits s'inscrivent à titre de cabinets, ils pourraient décider d'étendre leurs activités à la vente d'autres types de produits d'assurance. À ce moment, leurs représentants qui y seraient rattachés devraient remplir les conditions de formation minimale présentement en vigueur.

## **Conclusion :**

La Chambre de l'assurance de dommages réitère que les garanties de remplacement sont des produits d'assurance et qu'ils ne doivent être émis au Québec que par des entreprises titulaires d'un permis d'assureur. Il importe de régler le statut juridique de ces produits. La Chambre prône la distribution par des représentants certifiés car il s'agit du mode de distribution qui offre les meilleures protections possibles pour les consommateurs. Elle s'oppose d'ailleurs énergiquement à ce que le mode de distribution par certificat restreint soit envisagé pour ce type de produit étant donné la protection déficiente liée à ce régime.

Par ailleurs, la Chambre est d'avis que ces produits devraient être offerts sous forme d'avenants, dont le contenu devrait être approuvé par l'Autorité des marchés financiers.



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Projet de loi n° 188

## Loi sur la distribution de produits et services financiers

---

**Présentation**

Présenté par  
**M. Bernard Landry**  
Ministre des Finances

---

Éditeur officiel du Québec  
1997

**362.** L'assureur doit, compte tenu de la complexité de son produit, en plus de préparer un guide, prendre toute autre mesure appropriée afin que ses distributeurs en aient une bonne connaissance.

**363.** L'assureur maintient un service de consultation pour répondre à toute demande d'un distributeur ou d'un client au sujet d'un guide de distribution.

**364.** Le Bureau tient à la disposition du public les guides de distribution des assureurs. Il en remet copie sur paiement des frais prescrits.

**365.** Le Bureau fixe, par règlement, les frais que doit lui verser un assureur pour l'examen de chaque guide de distribution qu'il lui transmet conformément à l'article 357.

→ **366.** Pour l'application du présent titre, sont réputées être des couvertures d'assurance afférentes à un bien :

1° l'assurance-voyage;

2° l'assurance-location de véhicules;

3° l'assurance sur les cartes de crédit et de débit.

**367.** Malgré le deuxième alinéa de l'article 353, une institution financière peut distribuer des produits d'assurance-voyage.

**368.** Pour l'application du présent titre, sont réputées être des couvertures d'assurance afférentes à un bien auxquelles adhère un client :

1° l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur;

2° l'assurance sur la vie des épargnants.

**369.** À l'exception des produits visés aux articles 366 et 368, le gouvernement peut décréter qu'un assureur ne peut offrir, par l'entremise d'un distributeur, un produit d'assurance qu'il indique.

Le décret indique la date de son entrée en vigueur.

## CHAPITRE II DISTRIBUTEURS

**370.** Un distributeur doit, avant d'offrir un produit d'assurance, prendre les dispositions afin que toute personne à qui est confiée la tâche de le distribuer ait une bonne connaissance du guide de distribution relatif à ce produit.

9

## Directives du Bureau

### DIRECTIVES SUR LES OBLIGATIONS DE DIVULGATION DES DISTRIBUTEURS



Bureau des  
services financiers

## Application des articles 431 et 433 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2)

### Introduction

En février 2000, le Bureau procédait à une consultation, via son Bulletin, pour obtenir des commentaires au sujet des impacts et des modalités d'application des divulgations prévues aux articles 431 et 433 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Une dizaine de groupes ont formulé des commentaires. Ceux-ci ont été analysés et présentés au comité ad hoc sur les divulgations ainsi qu'au conseil d'administration du Bureau.

Devant les nombreuses interprétations et les écarts rapportés dans l'application de ces articles, le Bureau se devait de prendre position.

Le Bureau s'est appuyé sur les principes suivants pour adopter ces directives :

- ♦ ces articles sont en vigueur et doivent être respectés;
- ♦ l'application doit être simple, ne doit pas amener des interprétations multiples et doit être sujette à un contrôle facile et efficace pour plus d'équité entre les intervenants;
- ♦ éviter des effets pervers pour le consommateur.

### ARTICLE 431

#### L'article 431 se lit comme suit :

**431.** La personne qui distribue le produit doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30 % de son coût, la dévoiler au client.



**Quatre éléments sont à retenir concernant l'article 431**

1. La divulgation de toute rémunération excédant 30 % du coût de la prime est obligatoire en tout temps, que le distributeur offre ou non plus d'un produit d'assurance.
2. Afin de s'assurer que la rémunération reçue sous toutes ses formes soit considérée, la rémunération visée par l'article 431 se définit ainsi :

*Toute somme, bénéfique ou avantage de nature monétaire reçu par un distributeur en contrepartie de la distribution d'un produit d'assurance et qui comprend notamment les éléments suivants :*

- ♦ *commissions;*
- ♦ *salaires;*
- ♦ *redevances;*
- ♦ *sommes versées à titre de dédommagement;*
- ♦ *bénéfices versés en fonction du volume des ventes;*
- ♦ *bénéfices versés pour la vente d'autres produits offerts parallèlement au produit d'assurance (ex. : garantie de remplacement).*

Il s'agit en fait de toute somme quantifiable reçue par le distributeur et qui est reliée à la distribution d'un produit d'assurance.

3. À la lecture de l'article 431, on remarque que le législateur parle clairement et simplement de rémunération. Il n'a pas introduit le concept de « frais » ni de précision permettant de conclure que pour le calcul de sa rémunération, un distributeur peut déduire les dépenses reliées à la distribution des produits d'assurance. Par conséquent, le Bureau ne juge pas acceptable qu'un distributeur puisse considérer des frais pour diminuer le pourcentage de rémunération et éviter la divulgation.

Cette interprétation est d'autant plus logique lorsque vient le temps d'appliquer l'article 432, par lequel un assureur doit dévoiler au Bureau la rémunération qu'il accorde à un distributeur pour la vente d'un produit d'assurance. En effet, il n'est pas toujours possible pour l'assureur de déterminer la partie de la rémunération qui est affectée aux frais d'administration.

Par conséquent, la rémunération visée par l'article 431 est la **rémunération complète (brute)** accordée par l'assureur à un distributeur. Ainsi, il devra y avoir divulgation chaque fois que la rémunération excédera 30 % du coût du produit d'assurance et il ne sera pas possible pour le distributeur de soustraire quelque dépense ou frais que ce soit.

4. La divulgation peut se faire de façon verbale ou écrite, sous forme de pourcentage ou de quantum.

**Voici des exemples d'application :**

- ♦ Pour la vente de ce produit, nous recevons une rémunération de 20 \$.
- ♦ Pour la vente de ce produit, nous recevons une rémunération équivalente à 35 % de votre prime.

## ARTICLE 433

L'article 433 se lit comme suit :

**433.** Un distributeur qui peut offrir pour un même bien plus d'un produit d'assurance doit, lorsqu'il offre un de ces produits à un client, lui dévoiler la rémunération que l'assureur lui accorde pour la vente de chacun d'eux.

### L'obligation de divulguer la rémunération s'applique si

1. la vente d'un des produits d'assurance procure une rémunération excédant 30 %;

**ET**

2. le distributeur peut offrir plus d'un produit d'assurance pour un même bien.

#### 1. Rémunération excédant 30 %

L'article 433 doit être lu en corrélation avec l'article 431. Ainsi, il devra y avoir divulgation seulement lorsque la rémunération reçue pour l'un des produits excédera 30 %. Cette divulgation sera toutefois **applicable à tous les produits pouvant être offerts** par le distributeur.

##### Voici des exemples d'application :

- ♦ Un distributeur peut offrir pour un même bien 2 produits d'assurance. Il reçoit 35 % de rémunération pour le premier et 25 % pour le second. **La divulgation devra être faite pour les 2 produits d'assurance.**
- ♦ Un distributeur peut offrir pour un même bien 2 produits d'assurance. Il reçoit 30 % de rémunération pour le premier et 20 % pour le second. Aucune divulgation ne sera nécessaire puisque la rémunération reçue est de 30 % et moins dans les deux cas.

#### 2. Plus d'un produit d'assurance pour un même bien

La notion d'« offrir pour un même bien plus d'un produit d'assurance » fait référence à des produits d'assurance de **même catégorie (assurance de personnes ou assurance de dommages)**. Par conséquent, cette deuxième précision devra être considérée pour déterminer la nécessité de divulguer ou non la rémunération reçue.

## DIRECTIVES SUR LES OBLIGATIONS DE DIVULGATION DES DISTRIBUTEURS

### Voici des exemples d'application :

- ♦ Un distributeur peut offrir 2 produits d'assurance pour couvrir le financement consenti à un débiteur. Le premier est de l'assurance invalidité et le second de l'assurance vie. Comme ces deux produits sont de l'assurance de personnes, le distributeur devra procéder à la divulgation dans la mesure où la rémunération reçue pour l'un des deux produits excède 30 %.
- ♦ Un distributeur peut offrir 2 produits d'assurance à un débiteur, à la suite de l'achat d'un véhicule automobile. Le premier est de l'assurance invalidité et le second de l'assurance contre les bris causés au véhicule. Comme ces deux produits appartiennent à des catégories d'assurance différentes (respectivement assurance de personnes et assurance de dommages), le distributeur n'aura à procéder à la divulgation que pour le produit dont la rémunération reçue excède 30 % (et non pour les deux produits). Autrement dit, seul l'article 431 s'appliquera.

