



L'assurance d'un professionnel

**COMMENTAIRES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
SUR LE RÈGLEMENT MODIFIANT
LE RÈGLEMENT SUR LES RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU CONSOMMATEUR**

Mars 2006

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	p.3
L'INTITULÉ DE LA SECTION 3	p.4
LES ARTICLES 4.8 ET 4.9	p.4
<u>1- Le moment de la divulgation</u>	p.4
<u>2- Les obligations de divulgation verbale au renouvellement</u>	p.6
L'ARTICLE 4.10	p.8
L'ARTICLE 4.11..	p.9
<u>1- L'exemption de divulguer la concentration en assurance des entreprises versus la divulgation des liens de propriété, des prêts et des autres formes de financement</u>	p.9
<u>2- L'exemption pour l'agent de divulguer la concentration</u>	p.9
L'ARTICLE 4.12.....	p.11
L'ARTICLE 4.13.....	p.12
<u>1- Les obligations de divulgations écrites au renouvellement</u>	p.12
<u>2- L'application des articles 4.11 et 4.12 relativement à la divulgation écrite</u>	p.13
<u>3- Les polices d'une durée de 2 ans</u>	p.14
L'ARTICLE 5 : L'ANNEXE 4	p.14
L'ARTICLE 6	p.14
CONCLUSION.....	p.16

COMMENTAIRES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES
sur le Règlement modifiant
le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur

C'est avec plaisir que la Chambre de l'assurance de dommages (la Chambre) répond à l'invitation de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) et lui soumet ses commentaires sur le *Règlement modifiant le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*, tel que publié dans le Bulletin de l'Autorité du 3 mars 2006.

Pour chacun des articles pertinents du *Règlement modifiant le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* (ci-après le Règlement), nous avons choisi de présenter nos commentaires sur deux plans, soit celui du fond et celui de la forme. Le premier expose les problèmes pratiques qui peuvent surgir de l'application d'un article, comme par exemple l'impact d'une disposition pour le consommateur ou pour le représentant. Le second s'attarde plutôt aux commentaires d'ordre plus juridique, c'est-à-dire ceux relatifs à l'écriture d'une disposition ou à son interprétation.

Avant de procéder à nos commentaires, nous aimerions rappeler la position prise par la Chambre quant à l'adoption de mesures réglementaires, de lignes directrices ou de toute autre disposition visant à encadrer les pratiques commerciales. Ainsi, dans notre mémoire sur la consultation relative aux pratiques commerciales en assurance de dommages, nous avons identifié un certain nombre de critères qu'une solution proposée devait respecter pour être retenue. Ces critères étaient les suivants:

1- Pour le consommateur, une solution doit lui **permettre de choisir en consommateur éclairé**, elle doit donc :

- éliminer les apparences de conflit d'intérêts
- être transparente
- être compréhensible c'est-à-dire ne pas être lourde ou fastidieuse

2- Pour l'industrie de l'assurance de dommages, une solution doit **permettre de saines pratiques commerciales**, elle doit donc :

- être facile d'application
- assurer la crédibilité de l'industrie

3 - Pour le régulateur, une solution doit permettre **des pratiques facilement vérifiables**, elle doit donc :

- être mesurable
- être facile d'application

L'INTITULÉ DE LA SECTION 3

Commentaires sur la forme

Le titre de la section 3 est inexact puisque le représentant, à moins qu'il soit un représentant autonome, n'a pas de liens d'affaires avec un assureur. Seul un inscrit a des liens d'affaires.

Pour être exact, il faudrait intituler cette section : *Divulgence au sujet des assureurs dont un représentant est autorisé à offrir les produits ou avec lequel lui, ou la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit, a des liens d'affaires.*

Ce titre est long et pourrait tout simplement être réduit à : *Divulgence au sujet des assureurs.* Ce qui permettrait de plus d'uniformiser les termes utilisés dans le Règlement puisque l'annexe 4 est ainsi intitulé.

LES ARTICLES 4.8 ET 4.9

Les articles 4.8 et 4.9 imposent aux courtiers et agents en assurance de dommages de divulguer les liens d'affaires visés à l'article 26 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (ci-après la Loi) et l'article 4.10 du Règlement. L'application de ces articles soulève deux problématiques soit, le moment où la divulgation doit être faite et l'étendue de cette obligation aux transactions de renouvellement de polices.

1. Le moment de la divulgation

Le courtier doit divulguer les liens d'affaires avant d'offrir un produit à son client, alors que l'agent doit faire sa divulgation avant de placer le risque auprès de l'assureur. Il en résulte que, contrairement au courtier, l'agent peut faire sa divulgation après avoir présenté son offre au client.

Commentaires sur le fond

Le moment où la divulgation verbale doit se faire n'est donc pas le même entre le courtier et l'agent. Si le courtier doit divulguer avant même d'avoir fait une offre à son client, l'agent, lui, peut divulguer après avoir présenté son offre de produit au client. Tel qu'énoncé dans son mémoire sur les pratiques commerciales, la Chambre, qui encadre tant les agents que les courtiers, préconise une approche de « same level playing-field » pour tous ses représentants.

La Chambre recommande que ce moment soit le même pour le courtier et l'agent et qu'il se situe avant le placement du risque chez l'assureur, selon les termes de l'article 4.9 du Règlement. Cette façon de faire nous semble d'ailleurs plus conforme à l'article 26 de la Loi, comme expliqué ci-après.

D'ailleurs, la Chambre est d'avis que d'imposer au courtier l'obligation de divulguer les liens d'affaires avant l'offre ne servira pas le consommateur car celui-ci risque de recevoir une information qu'il ne saura pas comment interpréter. Tel qu'il est exigé dans le Règlement, la divulgation des liens d'affaires doit se faire indépendamment des assureurs qui seront offerts au client et indépendamment de l'assureur chez qui le risque sera placé. Ainsi, si le cabinet pour le compte duquel agit le représentant a des liens d'affaires avec l'assureur ABC, mais que le représentant offre à son client les produits des assureurs EFG et XYZ et, enfin, qu'il place le risque chez cet assureur, le représentant devra tout de même divulguer ses liens d'affaires avec l'assureur ABC.

La Chambre considère que ce type d'information risque de confondre le consommateur. De plus, cette obligation de divulgation fait reposer sur le représentant l'obligation de lui expliquer de façon compréhensible un surplus d'information, information dont la nécessité et l'utilité mériteraient d'être validées auprès des consommateurs. Quel est l'impact, pour le consommateur, du prêt octroyé par l'assureur ABC au cabinet, si le produit offert provient de l'assureur XYZ ? Par ailleurs, un consommateur se demandera pourquoi le représentant ne lui offre ou ne lui recommande pas les produits de l'assureur ABC, alors que 85 % de ses clients sont assurés chez cet assureur. Dans un contexte où les consommateurs souhaitent que les transactions se fassent de plus en plus rapidement, ce surplus d'explications à donner, et ce, avant même d'avoir offert un produit et expliqué ce dernier, risque de nuire à la transaction.

Enfin, comme expliqué dans les prochains commentaires, nous croyons que l'obligation de divulguer les liens d'affaires avant l'offre de produit ne respecte pas l'article 26 de la Loi.

Commentaires sur la forme

En vertu de l'article 4.8 du Règlement, le courtier doit effectuer sa divulgation avant d'offrir un produit. C'est donc dire qu'il doit révéler les liens d'affaires à son client avant que ce dernier n'accepte l'offre et, conséquemment, avant de savoir chez quel assureur il va placer la police pour son client. Or, l'article 26 de la Loi, sur lequel l'article 4.8 du Règlement trouve son assise, prévoit plutôt que le courtier doit faire cette divulgation lorsqu'il place un risque auprès d'un assureur avec lequel, lui ou son cabinet, a des liens d'affaires. L'article 26 de la Loi prévoit donc l'existence d'une relation entre la divulgation et l'assureur : la divulgation se rapporte aux liens d'affaires existant entre le cabinet et l'assureur chez qui le risque est placé.

Nous croyons que l'article 4.8 du Règlement est *ultra vires* puisqu'il impose au courtier une obligation allant au-delà de la Loi. En effet, si l'article 26 de la Loi exige une divulgation lorsque le risque est placé chez l'assureur ayant des liens d'affaires avec le cabinet, l'article 4.8 du Règlement impose cette divulgation peu importe où le risque est placé. L'article 4.8 du Règlement ne respecte donc pas les limites de sa disposition habilitante, soit l'article 26 de la Loi.

Bien que l'article 26 ne mentionne pas de façon explicite à quel moment la divulgation doit être faite, il le prévoit de façon incidente puisque le représentant doit divulguer lorsque qu'il place un risque chez un assureur : ce qui implique que le représentant ait fait son offre de produit à l'assuré et que l'assuré ait fait connaître son choix au représentant. De plus, le libellé de cet article 26 nous amène à conclure que, contrairement aux liens d'affaires qui

peuvent être déterminés par règlement, le moment de la divulgation ne peut quant à lui être fixé par règlement.

La Chambre recommande donc que la divulgation des liens d'affaires se fasse après l'offre de produits, lorsque le produit recommandé est celui d'un assureur avec qui le cabinet a un lien d'affaires.

2. Les obligations de divulgation verbale au renouvellement d'une police d'assurance

Nous constatons que le Règlement ne précise pas si la divulgation verbale prévue aux articles 4.8 et 4.9 doit également se faire au renouvellement d'une police d'assurance.

Commentaires sur le fond

Sous réserve des commentaires formulés ci-après quant à la forme et advenant que l'Autorité considère que la divulgation verbale doit être effectuée au renouvellement d'une police d'assurance, la Chambre tient à la mettre en garde quant aux difficultés d'application d'une telle mesure.

Afin de présenter nos arguments, nous prendrons l'exemple d'un cabinet de courtage dont l'organisation structurelle veut que chaque représentant s'occupe d'un certain nombre défini de polices. Dans un tel cabinet, un représentant peut gérer un portefeuille contenant de 1 000 à 1 500 polices d'assurance. Chaque représentant doit voir aux actes habituels menant à l'émission de la police, aux modifications qui y sont apportées en cours de terme, à son renouvellement et, enfin, il doit répondre aux différentes demandes de renseignements de ses clients. Ces quatre grandes tâches seraient ainsi réparties : 10 % des transactions effectuées par le courtier sont des nouvelles affaires, 40 % des renouvellements des polices, 40 % des modifications à apporter et 10 % des demandes de renseignements de la part des clients.¹

La problématique serait la même chez les assureurs directs où les nouvelles affaires peuvent représenter jusqu'à 20 % des polices. De plus, certains choisissent de ne communiquer qu'avec un certain pourcentage de clients au renouvellement (par exemple, de 5% à 30 %), tandis que d'autres choisissent de ne téléphoner qu'à des clients représentant des risques ciblés.

Il faut être conscient qu'en imposant à un représentant l'obligation de communiquer verbalement avec chaque client au renouvellement de sa police, on augmente de beaucoup son fardeau de tâches. De plus, il est essentiel de tenir compte du fait, qu'en assurance des particuliers, les renouvellements se font surtout au printemps. L'augmentation du fardeau de tâches conjuguée à une période d'achalandage déjà concentrée fait en sorte qu'il est, selon nous, irréaliste d'exiger d'un représentant qu'il contacte tous ses clients au renouvellement de leurs polices. Il faut également se rappeler que l'industrie de l'assurance

¹ Propos rapportés de M. Patrick Durepos, président de Keal Technologies, 2006 I.T. Focus: *Reality check. The CSIO Portal dream is over. What's next?* Graig Harris, Canadian Underwriter, février 2006, page 9.

de dommages connaît présentement une pénurie de main-d'œuvre. Il en résulte que beaucoup de cabinets ne seront pas en mesure de respecter leurs obligations de divulgation lesquelles ne peuvent être accomplies que par un représentant certifié. Selon les prémisses énoncées dans son mémoire sur les pratiques commerciales, la Chambre est d'avis que si une mesure ne peut être appliquée par l'industrie, elle ne devrait pas être mise en place par le régulateur.

Enfin, il faut également mentionner que l'introduction d'une telle mesure aurait certainement un impact pour le consommateur puisque le coût des ressources supplémentaires qui devront être mises en place par les cabinets ou assureurs directs risquent de se traduire par une augmentation de la prime.

Ainsi, la Chambre considère qu'un représentant ne devrait pas avoir à divulguer verbalement les liens d'affaires au renouvellement d'une police.

La Chambre est d'opinion que les divulgations verbales des liens d'affaires ne sont pas nécessaires au renouvellement. Les divulgations ont pour but de permettre au consommateur de connaître les liens d'affaires qui pourraient influencer ou expliquer l'offre de produits qui lui est faite par un représentant. Or, une fois la police acceptée, la réitération verbale de l'existence de ses liens d'affaires au renouvellement n'est pas, selon nous, nécessaire pour le client.

Cela dit, il est bien évident que, si à l'échéance d'une police, le représentant ne peut renouveler la police chez l'assureur actuel mais qu'il doit placer le risque chez un nouvel assureur, les obligations de divulgation s'appliqueront puisqu'il s'agit de la souscription d'une nouvelle police et non d'un renouvellement.

Commentaires sur la forme

Bien que la Chambre soit d'avis que les obligations de divulgation verbale ne devraient pas s'appliquer au renouvellement d'une police, elle doit tout de même mentionner que, selon elle, la formulation utilisée dans le Règlement laisse place à interprétation quant à ces dites obligations. En effet, du libellé des articles 4.8 et 4.9, il n'apparaît pas clairement que la divulgation doive se faire au renouvellement. Selon l'article 4.8 du Règlement, le courtier doit divulguer avant d'offrir un produit. Or, il n'est pas certain qu'un renouvellement de police constitue une nouvelle offre de produit. Quant à l'agent, il doit, en vertu de 4.9 du Règlement, faire sa divulgation avant de placer un risque chez l'assureur. Il est possible d'argumenter ici que l'agent ne fait pas de véritables placements de risques lors du renouvellement, mais qu'il ne fait que procéder au renouvellement de la police pour un risque déjà placé.

Afin d'éviter toute confusion ou interprétation ne reflétant pas les intentions du régulateur, la Chambre considère que, si l'Autorité souhaite que la divulgation verbale se fasse au renouvellement, elle doit le prévoir spécifiquement dans son règlement.

L'ARTICLE 4.10

L'article 4.10 du Règlement détermine ce que sont les liens d'affaires, autres que les liens de propriété (actionnariat), visés à l'article 26 de la Loi. Il introduit la notion de prêt et autres formes de financement ainsi que celle de la concentration du volume d'affaires.

Commentaires sur le fond

L'article 4.10 du Règlement impose au représentant de divulguer les liens d'affaires existants entre le cabinet pour le compte duquel il agit et un assureur. La définition d'assureur est étendue à celle de « groupe financier ». La Chambre se questionne quant à l'application de cette définition.

En effet, si par exemple, un cabinet s'est vu octroyer un prêt par la Banque ING, devra-t-il divulguer des liens d'affaires s'il offre des produits d'assurance ING ?

La Chambre invite l'Autorité à circonscrire dans le règlement l'étendue du terme « groupe financier ».

Commentaires sur la forme

Le premier alinéa de l'article 4.10 du Règlement énonce que toute autre forme de financement accordé par l'assureur est un lien d'affaires. La Chambre est d'avis que ce terme est trop vague pour que le représentant sache exactement ce qu'il devra divulguer au client. Par exemple, devra-t-il divulguer qu'un assureur finance une partie du budget publicitaire du cabinet ?

La Chambre recommande à l'Autorité de préciser ce qu'est une forme de financement, soit dans le Règlement, soit dans une directive d'application.

Le second alinéa de l'article 4.10 se réfère à la concentration du volume. Nous comprenons que la divulgation devrait se faire si la concentration représente 60 % et plus du volume d'affaires en assurance des particuliers. Il n'est cependant pas clair si le calcul de cette concentration se fait sur le total des risques placés par le cabinet (c'est-à-dire entreprises et particuliers) ou sur le total des polices vendues en assurance des particuliers. Il faudrait donc préciser cet article pour qu'il n'y ait pas d'équivoque. Le même problème se pose à l'annexe 4, soit au quatrième paragraphe des liens d'affaires à divulguer et au point 2 des expressions à utiliser.

L'ARTICLE 4.11

Le premier alinéa de l'article 4.11 du Règlement prévoit que le représentant en assurance de dommages n'est pas tenu de divulguer la concentration de son volume d'affaires en assurance des entreprises. Cette exemption ne vaut pas pour les autres liens d'affaires, soit les liens de propriété ainsi que les prêts et autres formes de financement.

1- L'exemption de divulguer la concentration en assurance des entreprises versus la divulgation des liens de propriété, des prêts et autres formes de financement

Commentaires sur le fond

Les liens d'affaires prévus au premier alinéa de l'article 4.10 du Règlement doivent être divulgués tant en assurance des particuliers qu'en assurance des entreprises, et ce, indépendamment de la ligne du produit offert. Par exemple, si le cabinet pour le compte duquel agit le représentant détient un prêt avec l'assureur ABC et qu'il ne place chez cet assureur que des risques d'entreprises, le représentant devra tout de même divulguer au client qui demande un produit d'assurance des particuliers, le lien d'affaires de son cabinet avec l'assureur ABC, alors qu'il n'est pas en mesure de lui offrir les produits de cet assureur. Que comprendra un consommateur d'un représentant qui lui dirait par exemple : « Mon cabinet appartient en partie à l'assureur ABC, mais je ne suis pas en mesure de vous offrir les produits de cet assureur. ».

Une divulgation devrait être compréhensible et utile pour le consommateur. Or, nous croyons que cette forme de divulgation aura pour effet de confondre le consommateur et de mettre sur les épaules du représentant le fardeau de lui donner plus d'explications que nécessaire à la compréhension de la transaction.

De plus, puisque cette difficulté n'existe dans les faits que pour les courtiers (les agents n'offrant les produits que d'un seul assureur ne seront pas confrontés à ce genre de situation), nous croyons que la divulgation exigée met en place des règles du jeu différentes pour les courtiers et les agents.

Afin d'éviter les difficultés ci-haut exposées, la Chambre recommande que les liens d'affaires soient divulgués lorsque le risque est placé chez un assureur avec lequel le cabinet a un lien d'affaires, tel que proposé aux commentaires concernant les articles 4.8 et 4.9 du Règlement (voir : Le moment de la divulgation). À défaut de retenir cette solution, la Chambre propose d'inclure au Règlement, une disposition à l'effet que la divulgation des liens d'affaires prévus au premier alinéa de l'article 4.10 du Règlement se fasse en tenant compte des lignes de produits vendus.

2- L'exemption pour l'agent de divulguer la concentration du volume d'affaires

Le deuxième alinéa de l'article 4.11 du Règlement prévoit que l'agent en assurance de dommages n'est pas tenu de divulguer la concentration du volume d'affaires de son cabinet s'il a effectué la divulgation prévue à l'article 32 de la Loi.

Commentaires sur le fond

Il faut admettre le point suivant : que la divulgation de l'agent se fasse en vertu de 4.10 du Règlement ou en vertu de l'article 32 de la Loi ne fait pas grande différence. Selon l'une ou l'autre des dispositions, l'agent doit dire à son client qu'il vend exclusivement les produits de son assureur. La différence est que l'annexe 4 du Règlement prévoit exactement ce que doit dire l'agent qui divulgue en vertu de 4.10, mais ne prévoit pas ce qu'il doit dire s'il divulgue en vertu de l'article 32 de la Loi.

Par contre, si la directive d'application de l'article 32 de la Loi émise par le Bureau des services financiers en mai 2003 est maintenue, l'agent remplirait son obligation de divulgation tout simplement en disant qu'il est un agent en assurance de dommages pour l'assureur ABC. À la lecture des objectifs visés par le Règlement tel qu'énoncés dans le document de présentation de l'Autorité, nous comprenons que la directive actuellement en vigueur ne rencontre pas la volonté exprimée à l'annexe 4, à savoir la divulgation du lien d'exclusivité.

Il est délicat de prendre pour acquis que le consommateur a une bonne connaissance de l'industrie de l'assurance. D'ailleurs, répondant annuellement à de nombreux appels des consommateurs, la Chambre a pu constater que le consommateur ne fait pas toujours la différence entre un courtier et un agent. Il ne sait pas nécessairement que le premier peut lui offrir les produits de différents assureurs, alors que le second lui offre exclusivement les produits d'un assureur.

En ce sens, la Chambre recommande à l'Autorité d'ajouter à l'annexe 4 du Règlement le fait qu'elle s'applique aussi aux divulgations qui doivent être faites en vertu de l'article 32 de la Loi. De plus, la directive d'application de l'article 32 de la Loi devrait être revue pour refléter les intentions évoquées dans le règlement.

Commentaires sur la forme

L'article 4.11 du Règlement prévoit que l'agent qui a effectué la divulgation de l'article 32 de la Loi n'a pas à divulguer la concentration de son volume d'affaires, tel qu'exigé à l'article 4.9 du Règlement. Or, la divulgation de l'article 32 est obligatoire. À notre connaissance, tous les agents, employés d'un assureur ou d'un cabinet d'agents, sont soumis à l'article 32 de la Loi.

Nous comprenons le but visé par l'article 4.11 du Règlement, mais sur le plan strictement juridique, il nous semble étrange de mettre en place un mécanisme exemptant un représentant d'une obligation à condition qu'il en respecte une autre qu'il n'a, de toute façon, pas le choix de respecter puisqu'il commettrait une infraction s'il ne le faisait pas. Puisque l'agent est obligé de divulguer en vertu de l'article 32 de la Loi, le mécanisme mis en place par les articles 4.9, 4.10 et 4.11 du règlement, soit l'obligation de l'article 4.9 du Règlement de divulguer les liens prévus au deuxième alinéa de l'article 4.10 et l'exemption de cette divulgation formulée à l'article 4.11 du Règlement, est inutile.

Dans le même ordre d'idées, si l'agent respecte l'obligation de divulgation de l'article 32 de la Loi (ce qu'il n'a pas le choix de faire), il n'aurait donc jamais à faire la divulgation prévue à l'annexe 4. L'article 32 de la Loi rend donc inopérante la phrase prévue à l'annexe 4. Ce qui ne peut être prévu par le législateur.

Afin de remédier à cette situation, la Chambre recommande que l'annexe 4 s'applique aussi à la divulgation faite en vertu de l'article 32 de la Loi.

L'ARTICLE 4.12

L'article 4.12 du Règlement prévoit une autre exception aux obligations de divulgation. Ainsi, les représentants ne sont pas tenus de divulguer les liens de propriété ainsi que les prêts et autres formes de financement lorsque le nom de l'assureur apparaît dans le nom du cabinet.

Commentaires sur le fond

Selon nous, l'exemption de divulgation de l'article 4.12 laisse sous-entendre que tous les consommateurs ont une bonne connaissance de l'industrie de l'assurance, c'est-à-dire, qu'ils sont en mesure, à partir d'un nom, de différencier un assureur direct d'un assureur à courtier ou d'un courtier. Est-ce toujours le cas ? Par exemple, un consommateur qui ouvre les Pages Jaunes dans le but de se procurer une police d'assurance tombera, entre autres, sur les noms suivants : Ultima, Promutuel Bagot, Assur-Ligne, Agence d'assurance Randle, Club Assurance, Inveassa, Agence d'assurance PC Finance, Choix du Président, Inovesco, Essor Assurance et La Personnelle. Sera-t-il en mesure de différencier parmi ces noms les cabinets de courtage des assureurs directs ?

Nous comprenons que parmi les noms ci-haut mentionnés certains, comme Agence d'assurance PC Finance et Assur-Ligne, devront divulguer les liens de propriété, les prêts et autres formes de financement, alors que d'autres, comme La Personnelle et Promutuel Bagot, seront exemptés de cette divulgation. Nous ne sommes toutefois pas convaincus que cette distinction est limpide pour le consommateur.

La difficulté pour ce dernier sera d'autant plus grande si l'assureur direct n'est pas des plus connus ou s'il distribue ses produits par les deux, voir les trois, réseaux de distribution (courtiers, agents et agents affiliés). Prenons pour exemple le cas des Promutuels dont les produits peuvent être distribués directement par les agents ou par l'intermédiaire de cabinets de courtage. Comment espérer à ce moment que le consommateur puisse comprendre le lien d'exclusivité de l'agent s'il n'est pas clairement dit. Le problème risque de se concrétiser davantage avec la venue de nouveaux joueurs dans la distribution par agents tels Loblaw's via Aviva.

La Chambre considère que le fait que le nom de l'assureur apparaît dans le nom du cabinet ne devrait pas exempter les représentants des divulgations relatives aux liens de propriété, aux prêts et autres formes de financement. Par contre, force est de constater qu'il s'agit là d'un faux débat pour les assureurs directs puisque leurs représentants n'auront de toute

façon en général aucune divulgation à faire concernant ces dits liens : un assureur ne pouvant avoir des liens avec lui-même. Il en est toutefois autrement pour les cabinets d'agents affiliés et les cabinets de courtage qui eux ont des liens d'affaires à divulguer. Il ne devrait pas leurs être permis de se soustraire à cette divulgation du fait que le nom de l'assureur apparaît dans leur propre nom, puisque rien ne démontre que le consommateur moyen est capable de reconnaître un assureur simplement par son nom.

Considérant que les exemptions créées par l'article 4.12 quant aux divulgations ne sont pas souhaitables, la Chambre recommande de ne pas adopter l'article 4.12 du Règlement.

Commentaires sur la forme

Nous croyons que cet article est inapplicable, à tout le moins pour le courtier. En effet le Règlement numéro 9 prévoit qu'un cabinet de courtage ne peut utiliser un nom qui porte à confusion. Le fait qu'un cabinet de courtage aurait dans son nom celui de l'assureur porterait, selon nous, à confusion. D'ailleurs, l'Autorité dans son *Guide pour les représentations, les bannières et les cartes d'affaires*, fait une mise en garde par rapport à l'utilisation de nom pouvant porter à confusion. Elle donne l'exemple du représentant autonome qui ne pourrait utiliser le nom de « Les Assurances Des Jardins enr. ». La Chambre considère également qu'il n'est pas souhaitable pour un cabinet de courtage d'inclure, dans son nom, le nom de l'assureur.

Advenant que l'Autorité souhaite aller de l'avant avec l'adoption de cet article, nous recommandons que celui-ci ne s'applique pas au cabinet de courtage.

L'ARTICLE 4.13

L'article 4.13 prévoit que le représentant, qui place un risque auprès d'un assureur, doit confirmer à son client, par écrit les divulgations faites en vertu des articles 4.8 ou 4.9 du Règlement. Cet article soulève deux problématiques soit la divulgation écrite au renouvellement d'une police d'assurance et l'application des exemptions prévues aux articles 4.11 et 4.12 du Règlement.

1. Les obligations de divulgation écrite au renouvellement d'une police d'assurance

Commentaires sur le fond

Tout comme pour la divulgation verbale, la Chambre est d'avis que la divulgation écrite des liens d'affaires n'est pas nécessaire au renouvellement d'une police d'assurance. Premièrement, le fait que ces liens aient été divulgués deux fois lors de la souscription de la police - soit verbalement et par écrit - nous semble suffisant pour les consommateurs. Deuxièmement, nous ne sommes pas convaincus qu'une telle divulgation constitue une valeur ajoutée pour les consommateurs du fait qu'ils ne sont pas très enclins à lire leur police d'assurance et, encore moins, les documents qui l'accompagnent.

La Chambre considère donc que le représentant ne devrait pas avoir à divulguer par écrit les liens d'affaires au renouvellement d'une police.

Commentaires sur la forme

D'ailleurs, pour les mêmes arguments qu'énoncés dans les commentaires sur la divulgation verbale, nous ne sommes pas convaincus que, dans sa formulation actuelle, l'article 4.13 englobe les renouvellements.

Par conséquent, bien que la Chambre ne soit pas en faveur d'une divulgation écrite au renouvellement, elle considère que, si l'Autorité souhaite une telle divulgation, elle le précise spécifiquement à l'article 4.13 du Règlement.

2. L'application des articles 4.11 et 4.12 du Règlement relativement à la divulgation écrite

En vertu des exemptions prévues aux articles 4.11 et 4.12, l'agent et le courtier n'ont pas, à certaines conditions, à divulguer au client les liens d'affaires. Ces exemptions s'appliquent-elles lors du renouvellement d'une police d'assurance ?

Commentaires sur la forme

À la lecture de cet article, nous nous questionnons à savoir si le représentant doit divulguer par écrit la concentration du volume d'affaires ainsi que les liens de propriété, prêts et autres formes de financement, s'il n'a pas eu à le faire en vertu des articles 4.11 ou 4.12.

La Chambre recommande une divulgation écrite qui serait conforme aux commentaires énoncés précédemment sur les articles 4.11 et 4.12.

Ainsi, en ce qui concerne l'article 4.11, la Chambre est d'avis que l'agent devrait toujours faire sa divulgation verbale en vertu de l'article 32 de la Loi selon les termes de l'annexe 4 du Règlement. Il devrait donc faire la même divulgation par écrit. Pour ce qui est de l'exemption prévue à l'article 4.12, la Chambre considère qu'elle ne devrait pas exister et recommande donc que le représentant (agent et courtier) ait toujours à confirmer par écrit les liens d'affaires du premier alinéa de l'article 4.10, soit les liens de propriété ainsi que les prêts et autres formes de financement.

D'autre part, si l'Autorité ne retenait pas les recommandations de la Chambre quant aux articles 4.11 et 4.12, la Chambre lui suggère de préciser à l'article 4.13 si les exemptions de 4.11 et 4.12 s'appliquent également à la divulgation écrite.

3- Les polices d'une durée de 2 ans

La Chambre tient simplement à porter à l'attention de l'Autorité la problématique des polices émises pour une période de 2 ans. Ces polices doivent-elles être considérées comme des polices d'une année automatiquement renouvelées pour une période d'un an avec obligation pour le représentant de procéder aux divulgations requises par le Règlement après la première année ou doivent-elles être vues comme des contrats de deux ans qui repousseraient l'obligation de divulguer à la fin du terme de deux ans ?

L'ARTICLE 5 : L'ANNEXE 4

Commentaires sur la forme

L'introduction de l'annexe mentionne que celle-ci vise à prévoir la façon dont un représentant en assurance de dommages doit effectuer les divulgations prescrites par les articles 26 et 31 de la Loi. Or, il n'y a absolument rien dans l'annexe qui se réfère à l'obligation de l'article 31, soit celle de divulguer le nom des assureurs au client. De plus, comme expliqué précédemment, la Chambre est d'avis qu'il faudrait ajouter au règlement une disposition à l'effet que l'annexe 4 s'applique aux divulgations faites en vertu de l'article 32 de la Loi.

Dans le paragraphe introduisant les expressions à utiliser, il est écrit que le représentant doit utiliser « *l'une des expressions suivantes* ». Nous considérons que cette façon de faire porte à confusion puisque le représentant a deux choses à divulguer et donc, deux expressions à utiliser. La première provient du point 1) et la seconde du point 2). Il faudrait repositionner cette partie de texte à la fin de chacun de ces points. De plus, l'utilisation du mot « ou » entre les expressions rendrait également la compréhension du texte plus facile.

Enfin, la Chambre est d'avis que la note à la fin de l'annexe à l'effet que le cabinet doit veiller à ce que ses dirigeants et représentants agissent conformément à la Loi est superfétatoire compte tenu que ces obligations sont déjà prévues aux articles 85, 86 et 137 de la Loi. Finalement, l'obligation pour le cabinet de fournir à ses représentants les informations nécessaires va de soi et n'a pas vraiment sa place dans l'annexe d'un règlement.

ARTICLE 6

L'article 6 du Règlement prévoit que l'entrée en vigueur de l'article 4.13 relatif à la divulgation écrite n'entrera en vigueur qu'un an après le Règlement.

Commentaires sur le fond

D'une part, pour la mise en place dans les cabinets de procédures visant aux respects des obligations de divulgation, il nous apparaît plus simple que toutes ces obligations entrent en vigueur en même temps. Pour nous la divulgation écrite s'imbrique dans un tout qu'est la divulgation au sujet des assureurs. De plus, si comme nous le proposons, la divulgation verbale ne s'applique qu'à des nouvelles affaires et que la divulgation écrite est retardée d'un an, cela voudrait dire que certains clients pourraient se voir divulguer les liens d'affaires que dans deux ans.

D'autre part, nous estimons qu'une seule date d'entrée en vigueur pour toutes les dispositions du Règlement éviterait à l'Autorité d'avoir à faire un rappel dans un an à tous les représentants concernant l'entrée en vigueur de l'article 4.13.

Pour ces raisons, la Chambre est d'avis que les obligations écrites devraient entrer en vigueur en même temps que toutes les autres.

CONCLUSION

En résumé, la Chambre soumet à l'Autorité les recommandations suivantes concernant le *Règlement modifiant le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* :

- Limiter la divulgation verbale aux liens d'affaires existant entre le cabinet, la société autonome ou le représentant autonome et l'assureur auprès duquel le risque est placé, tel qu'en dispose l'article 26 de la Loi. (pages 4-6, 9)
- Établir un moment de divulgation commun pour le courtier et l'agent en assurance de dommages, soit avant de placer le risque. (pages 4-5)
- Prévoir que les liens qui doivent être divulgués en vertu du premier alinéa de l'article 4.10 du règlement (liens de propriété, prêts et autres formes de financement) le soient en tenant compte de la ligne de produit vendu. (page 9)
- Prévoir que le règlement et l'annexe 4 s'appliquent également aux divulgations que l'agent doit faire en vertu de l'article 32 de la Loi. (pages 9-11)
- Clarifier les obligations de divulgation au renouvellement. Selon la Chambre, les obligations de divulgation, tant verbale qu'écrite, ne devraient pas s'appliquer lors du renouvellement d'une police d'assurance. (pages 6-8, 12.13)
- Corriger l'article 4.12, lequel concerne l'utilisation du nom du cabinet indiquant les liens d'affaires, pour qu'il ne s'applique pas aux courtiers. Toutefois, la Chambre ne recommande pas l'adoption de cet article. (pages 11-12)
- Préciser à l'article 4.13, si les exemptions des articles 4.11 et 4.12 s'appliquent également à la divulgation écrite. (pages 13-14)
- Ne pas retarder l'entrée en vigueur de l'article 4.13, concernant la divulgation écrite. (pages 14-15)
- Préciser la formulation afin de tenir compte du fait que les liens d'affaires ne sont pas entre le certifié et l'assureur, mais entre l'inscrit et l'assureur. (page 4)
- Définir, dans le règlement ou dans une directive d'application, ce que l'Autorité considère être un « groupe financier » et une « autre forme de financement ». (page 8)

**COMMENTAIRES DE LA ChAD
SEPTEMBRE 2005**

Divulgence verbale

Moment :

Lors de la souscription du risque, après l'offre
i.e avant l'acceptation de l'offre

Objet :

1. Nombre d'assureurs auprès desquels le risque peut être placé
2. Concentration du volume d'affaires chez l'assureur auprès duquel le représentant propose de placer le risque (assurance des particuliers)

Divulgence écrite

Moment :

Après l'offre i.e. au moment de la délivrance de la police et lors des renouvellements

Objet :

1. Liens de propriété et prêts lorsqu'ils sont rattachés à des conditions

**PROJET DE RÈGLEMENT DE
L'AUTORITÉ DE MARS 2006**

Divulgence verbale

Moment :

Avant l'offre pour le courtier, avant de placer le risque pour l'agent et lors des renouvellements pour les deux

Objet :

1. Concentration de 60 % et plus du volume d'affaires de tous ses assureurs (en assurance des particuliers)
2. Liens de propriété, prêts et autres formes de financement

Confirmation écrite

Moment :

Au moment de la délivrance de la police et lors des renouvellements

Objet :

1. Concentration de 60 % et plus du volume d'affaires de tous ses assureurs (en assurance des particuliers)
2. Liens de propriété, prêts et autres formes de financement

**COMMENTAIRES DE LA ChAD
MARS 2006**

Divulgence verbale

Moment :

Lors de la souscription du risque, après l'offre
i.e. avant l'acceptation de l'offre

Objet :

1. Concentration de 60 % et plus du volume d'affaires auprès duquel le représentant propose de placer le risque (assurance des particuliers)
2. Liens de propriété, prêts et autres formes de financement

Divulgence écrite

Moment :

Après l'offre i.e. au moment de la délivrance de la police (en fait, une confirmation)

Objet :

1. Concentration de 60 % et plus du volume d'affaires auprès duquel le représentant propose de placer le risque (assurance des particuliers)
2. Liens de propriété, prêts et autres formes de financement