# Le règne de la concurrence déloyale ?

**Nul besoin d'un permis pour vendre de l'assurance, grâce à la distribution sans représentant. Un système parallèle dont profitent largement concessionnaires automobiles, agences de voyages et institutions financières.**

GUILLAUME JOUSSET

RESPECTER LA LOI tout en s'affranchissant des règles d'éthique professionnelle, c'est possible ! Les Chevaliers de Colomb en font la démonstration quotidienne avec des milliers de polices d'assurance vendues chaque année sans que l'on connaisse la nature des produits ou la compétence des conseillers qui les distribuent. Ces sociétés de secours mutuel se retranchent généralement derrière l'article 3 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (LDPSF), qui exempte leurs agents d'autorisation de pratiquer.

Ils sont loin d'être les seuls à profiter d'une telle liberté. Bien abrités derrière l'article 408 de la LDPSF, de nombreux distributeurs vendent des assurances de personnes sans permis et sans que grand monde y trouve à redire. Du moins pas l'Autorité des marchés financiers (AMF), pour qui ce mode de distribution « est parfaitement encadré par de nombreuses règles », d'après Sylvain Théberge, directeur des relations médias.

## QUAND L'EXCEPTION DEVIENT LA RÈGLE

La « distribution sans représentant » (DSR) permet à un distributeur, dont les activités ne sont pas du domaine de l'assurance, de vendre des produits d'assurance simultanément à une première vente, comme une voiture ou un voyage, et ce, sans avoir ni l'obligation de connaître les besoins de son client ni celle de déterminer la convenance du produit qu'il lui offre… Si ce régime est qualifié d'exception, il semble pourtant se généraliser.

« Dès que vous achetez une maison, une auto, un voyage ou des meubles, on vous propose une assurance vie ou une assurance maladie. Il n'y a qu'à ouvrir sa boîte aux lettres pour constater que les

compagnies de crédit nous inondent de propositions d'assurances temporaires », s'insurge Flavio Vani, président de l'Association professionnelle des conseillers financiers du Québec (APCFQ), qui relaie ainsi les doléances, toujours plus nombreuses, des conseillers.

Difficile pourtant de mesurer exactement l'ampleur de la DSR. En 2008, l'AMF estimait que près de 8 628 distributeurs exerçaient sous ce régime, ce qui représentait près de deux milliards de primes versées pour les contrats en vigueur. Les deux tiers de ces produits étaient de l'assurance vie, santé et perte d'emploi. S'il est fort probable que cette tendance n'a fait que s'amplifier, aucune statistique à jour n'est disponible à l'AMF, que ce soit sur le montant des primes versées ces dernières années, le nombre de distributeurs (pourtant contraints de remettre à l'AMF un double du guide fourni aux souscripteurs) ou encore le nombre de plaintes reçues quant aux services de ces derniers…

## AUCUN RISQUE, BEAUCOUP DE PROFITS

« C'est de la concurrence déloyale, il n'y a pas d'autre mot, enrage M. Vani. Pas d'état comparatif ni d'analyse de besoins… On est dans un monde avec deux poids, deux mesures au regard de la formation, de la déontologie et des responsabilités qui incombent aux conseillers. » Selon lui, ces derniers subissent une double peine : en sus d'une concurrence peu équitable, c'est l'image de leur profession qui est salie lorsque la DSR aboutit à de mauvaises pratiques.

Pour Daniel Guillemette, conseiller en sécurité financière et administrateur du CA de la Chambre de la sécurité financière (CSF), ces pratiques ne sont ni plus ni moins que de la vente vite faite de produits simples souvent inadaptés. « Ces contrats sont particulièrement payants pour les assureurs. Même chose du côté du réseau de distribution, qui n'assume aucun risque. C'est le party », résume-t-il.

Nombre d'organismes du secteur financier partagent ces constats et l'ont clairement affirmé, notamment lors de la consultation relative à la distribution de produits d'assurance par les concessionnaires et autres marchands d'automobiles menée par l'AMF en 2006. Ainsi, le Bureau d'assurances du Canada exigeait alors que « si les concessionnaires souhaitent poursuivre la vente de produits d'assurance, ils doivent procéder par l'intermédiaire d'un représentant certifié distinct du directeur commercial ». Depuis, la mécanique reste grippée.

## UN GUIDE BIEN ÉPAIS… POUR S'ABRITER

Du côté de l'AMF, on met en avant le guide que les distributeurs ont l'obligation de


# AVIS DE NOMINATION

**Nathalie Bachand, A.S.A., Pl. Fin.**, a été élue le 13 juin dernier à la présidence du conseil d'administration de l'Institut québécois de planification financière (IQPF) pour le mandat 2014-2015. Actuaire de formation et planificateur financier depuis 1996, Mme Bachand est présidente-fondatrice du cabinet Bachand Lafleur, Groupe conseil inc. Mme Bachand est très impliquée auprès de l'IQPF depuis plus de 15 ans. Elle a participé au développement de la pratique, particulièrement dans le domaine de la retraite dont elle a été mentor. Elle a fait partie du comité Développement professionnel de 1997 à 2011 et y a occupé la présidence pour le mandat 2010-2011. Elle est membre du conseil d'administration depuis 2010 et y a occupé le poste de vice-présidente de 2012 à 2014.

**Membres du comité exécutif pour le mandat 2014-2015 :** Sylvain B. Tremblay, Adm.A., Pl. Fin. (Optimum Gestion de Placements inc.), vice-président; Julie Raîche, B.A.A., Pl. Fin. (Mouvement Desjardins), trésorière; Yves L. Giroux, Pl. Fin., B.A.A., FLMI (BMO Assurance), président sortant; Jocelyne Houle-LeSarge, FCPA, FCGA (Institut québécois de planification financière), présidente-directrice générale et secrétaire.

**Membres du conseil d'administration :** Sylvain Beaudry, M. Sc., B.A.A., CPA auditeur, CA, ASC (Université du Québec à Trois-Rivières), représentant du public; Francine Beaulieu, MBA (consultante en gestion), représentante du public; François Beauregard, Pl. Fin., B.A. (La Financière Manuvie); Annie Boivin, B.A.A., Pl. Fin., D. Fisc., TEP (Gestion de patrimoine TD); Hélène Carrier, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A. (Hélène Carrier Services financiers inc.); David Gingras, M. Sc., Pl. Fin., CRHA (Mouvement Desjardins); Sophie Labonne, MBA, Pl. Fin., BIBC, SIFC (Banque Nationale du Canada); Sylvie Lauzon, Pl. Fin., MBA (RBC Gestion de patrimoine); Yves J. Leroux, Pl. Fin., TEP (RBC Gestion de patrimoine) Michel Lessard, M. Fisc., A.V.A., Pl. Fin. (Groupe Conscia); Jean Valois, Pl. Fin. (Morneau Shepell); Marie-Chantal Viau, B.A.A., MAP, Pl. Fin. (Mouvement Desjardins).

La mission de l'IQPF est d'assurer la protection du public en matière de finances personnelles en veillant à la formation des planificateurs financiers.

IQPF Institut québécois de planification financière

## Le tout-en-un des institutions financières

Au registre de la vente d'assurances sans permis, les institutions financières ne sont pas exemptes de tout reproche. « Quand on prend une hypothèque avec la banque XYZ, le représentant qui remplit la fiche du client pour lui proposer de l'assurance vie ou invalidité afin d'assurer les versements hypothécaires perçoit une commission. Même s'il ne réalise pas la vente, les premières questions, c'est lui qui les pose au client », fait remarquer Flavio Vani.

Pratique courante, la vente par référencement s'apparente pourtant à de la vente d'assurances de personnes sans permis. « Le courtier hypothécaire n'a pas de permis de pratique en assurance. De plus, il ne présente qu'une seule offre, celle de son institution », ajoute-t-il. De quoi nourrir, en plus, des soupçons de conflit d'intérêts.

remettre à leurs clients préalablement à la vente. Pourtant… « C'est la pire chose qui soit, s'exclame M. Guillemette. Les gens sont inondés de paperasse. Il n'y a pas un client qui lit ça d'aucune manière. Quand on rencontre un client, il y a des choses évidentes qu'il faut pourtant expliquer quatre fois. » Selon lui, le seul intérêt de tels documents, c'est de se protéger derrière l'épaisseur des pages qu'ils contiennent.

« C'est sûr que les clauses d'incontestabilité ou de suicide, ça ne nécessite pas d'explication », ironise M. Vani, qui pointe le fait qu'un représentant qui procéderait ainsi serait sûrement poursuivi. « La distorsion est grande dans le discours du régulateur. D'un côté, on a des conseillers qui sont, et c'est très bien, responsables de leurs actes, et de l'autre des personnes sans permis qui n'ont presque aucune obligation vis-à-vis du public », regrette M. Guillemette. Le pire, d'après lui, c'est le faux sentiment de sécurité que procurent ces assurances.

Il est vrai que l'Autorité n'hésite pas à se contredire puisqu'elle mettait en cause ces « guides […] souvent volumineux et complexes » à l'issue de la consultation sur la DSR en 2010. Elle notait également que près des deux tiers des réclamations refusées dans le cadre de la DSR étaient imputables au manque d'explication ou de compréhension des clauses qu'ils contiennent.

### SCHIZOPHRÉNIE AIGUË

Si l'Autorité encadre bien la DSR comme elle l'affirme, elle se révèle pourtant incapable de préciser le nombre d'inspections qu'elle aurait menées lors des dernières années auprès de ces distributeurs malgré nos demandes répétées. Le régulateur recommandait pourtant en 2010 la mise en place d'un programme d'inspections spécifiques afin de pouvoir vérifier que les distributeurs respectent leurs obligations, particulièrement en matière… de remise de guides plus adaptés.

Une solution que d'aucuns pourraient considérer comme timide par rapport aux autres propositions faites à l'époque, comme la mise en place d'un permis restreint tel que suggéré par la CSF ou l'interdiction pure et simple de vendre de l'assurance sans permis, comme le réclame toujours l'APCFQ. « On a voulu amener les individus qui travaillent dans ce domaine au statut de professionnels, avec les obligations correspondantes et, d'un autre côté, on permet à des personnes sans connaissances vérifiables de faire la même chose. C'est un non-sens complet », conclut M. Guillemette.

***« C'est de la concurrence déloyale, il n'y a pas d'autre mot. »***

– Flavio Vani

**SUR LE WEB**

**AVIS DE CONSULTATION RELATIVE À L'OFFRE D'ASSURANCE PAR INTERNET AU QUÉBEC**

**www.lautorite.qc.ca** >
Consultations publiques >
Consultations antérieures >
Assurances et planification financière

**DE NOS ARCHIVES**

**L'assurance fraternelle, ça rapporte un max**
**www.conseiller.ca/chevaliers**

**Je me souviens, par Flavio Vani**
**www.conseiller.ca/jemesouviens**

# Des assurances branchées

LES VENTES D'ASSURANCES VIE et santé ne représentent à l'heure actuelle que 0,2 % du revenu prime global de l'industrie de l'assurance de personnes, selon l'Association canadienne de l'assurance de personnes. Cependant, il y a fort à parier que cette tendance augmentera exponentiellement dans les années à venir. « La distribution de produits d'assurance par Internet n'équivaut pas à de la distribution sans représentant. Toutes les obligations en matière de distribution d'assurance demeurent », explique Sylvain Théberge, de l'AMF, qui a clos une vaste consultation sur le sujet en 2012.

Pourtant, point de représentants derrière leurs écrans pour conseiller les clients et veiller à ce que le produit réponde à leurs besoins. De leur côté, les tenants de la DSR peuvent dormir tranquilles devant leurs portables. En effet, l'une des propositions phares de l'AMF exige simplement que le distributeur s'assure que le guide de distribution a été consulté en ligne par le consommateur avant la vente.

Enfin, détail troublant, pas une ligne ni une considération pour les objets connectés, ces montres intelligentes et autres capteurs qui recueillent et transmettent en permanence des données sur le comportement de leurs utilisateurs et qui, à l'instar de ce qui se fait dans le domaine automobile avec l'assurance télématique, risquent fort de changer la manière de vendre de l'assurance de personnes. Un point qui conduira sûrement à une nouvelle consultation dans les prochaines décennies.

***« Ces produits sont particulièrement payants pour les assureurs. Même chose du côté du réseau de distribution, qui n'assume aucun risque. C'est le party. »***

– Daniel Guillemette

Canada

**La protection des dépôts, en avez-vous parlé à vos clients ?**

CELI, REER, fonds communs de placement… Vos clients savent-ils ce qui est protégé par la SADC ? Et ce qui ne l'est pas ? Renseignez vos clients sur l'assurance-dépôts ; contribuez à vos crédits de formation continue. Pour suivre notre cours gratuit en ligne, visitez **sadc.ca/education**.

SADC
Société d'assurance-dépôts du Canada