



**MÉMOIRE D'AVIVA CANADA DANS LE CADRE DES
CONSULTATIONS PARTICULIÈRES ET AUDITIONS PUBLIQUES SUR
LE PROJET DE LOI N° 150**

Mardi 6 février 2018

Martin-Éric Tremblay

Vice-président principal | Région du Québec

martin-eric.tremblay@aviva.com

514-399-1366



Aviva Canada Inc. (« Aviva ») soumet le présent mémoire à la considération de la Commission des finances publiques en soutien au projet de loi no 150 : *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le Budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017*. Nous limiterons nos commentaires à la loi touchant la distribution de produits et services dans le secteur de l'assurance des biens et de l'assurance multirisques.

Le marché de l'assurance change – les besoins et attentes des consommateurs évoluent rapidement, largement influencés par les avancées dans le domaine de la technologie. À l'avenir, l'innovation ouvrira de nouvelles perspectives autant pour les consommateurs que pour les entreprises et nous prévoyons l'émergence de nouveaux produits, de nouvelles méthodes de fixation des prix, de nouvelles méthodes de ventes et peut-être même de nouveaux assureurs. Dans un tel contexte, la réglementation doit être suffisamment souple pour faire une place à l'innovation tout en protégeant les consommateurs ainsi que l'intégrité du marché des services financiers. Toute réglementation doit désormais assurer l'équilibre entre ces intérêts divergents.

Nous aimerions souligner certains éléments qui méritent des précisions ou autres considérations au bénéfice des consommateurs et de notre secteur. Aviva partage l'objectif du gouvernement : que le secteur de l'assurance générale devienne encore plus concurrentiel et transparent pour le bien des consommateurs et pour le maintien d'un solide réseau de cabinets de courtage indépendants.

À propos d'Aviva Canada

Aviva est le deuxième assureur général en importance au Canada avec 10,6 % de part du marché. Nous offrons à quelque trois millions de clients des produits destinés à protéger leur habitation, leur automobile, leurs loisirs et modes de vie et leur entreprise. Nous comptons plus de 4000 employés dans 27 bureaux répartis dans tout le pays.

Au Québec, Aviva est le cinquième plus important assureur dans le marché avec 4,8 % de part de marché. Nous y desservons 500 000 clients qui génèrent des primes émises brutes de 375 millions de dollars. Nous sommes bien présents au Québec avec 460 employés dans trois bureaux à Montréal et à Québec. Aviva contribue 18,8 millions de dollars en impôt des sociétés au gouvernement du Québec. Nous distribuons nos produits par l'entremise d'un réseau de courtiers indépendants, de partenariats ou directement aux consommateurs. En 2016, nous avons fait l'acquisition de la société RBC Assurances et nous offrons maintenant une gamme complète de produits d'assurance aux clients de RBC. La majeure partie de nos primes est générée à partir de polices d'assurance achetées dans le réseau de cabinets de courtage indépendant.

Projet de loi 150

La loi sur la distribution de produits et services financiers est une loi fondamentale régie par l'*Autorité des marchés financiers* (AMF). L'AMF peut compter sur de gens aguerris et chevronnés pour assurer l'application de la loi afin de maintenir un environnement sécuritaire et concurrentiel ainsi que la confiance des consommateurs dans les services financiers comme l'assurance générale.

Nos commentaires porteront sur les articles 238 à 261 du projet de loi, notamment :

- a. Les règles limitant la propriété des cabinets de courtage
- b. Les définitions introduites par le projet de loi
- c. La divulgation de certains renseignements aux consommateurs
- d. Le nombre de soumissions prescrit par le projet de loi
- e. La vitalité et la pérennité du réseau de cabinets de courtage au Québec

Les règles limitant la propriété des cabinets de courtage

En 1988, le gouvernement du Québec a introduit la « règle du 20 % », qui interdit à un assureur général de posséder plus de 20 % des actions d'un cabinet de courtage. Cette disposition visait à garantir l'indépendance et l'objectivité des courtiers et à protéger les consommateurs contre d'éventuels conflits d'intérêts. En 2007, l'AMF a spécifié que les assureurs pouvaient prendre une participation sans droit de vote allant jusqu'à 50 % dans un cabinet de courtage.

La règle du 20 % est cruciale pour assurer l'indépendance et l'objectivité des courtiers. Elle définit le point à partir duquel la propriété peut compromettre l'indépendance. L'accroissement direct ou indirect de la propriété multiplie les chances d'un conflit d'intérêt. Cela risque aussi de mener les consommateurs à percevoir un conflit d'intérêt.

Toutefois, le secteur de l'assurance a beaucoup évolué et s'est adapté grâce à des pratiques quelquefois douteuses qui se sont traduites par des conflits d'intérêts non dévoilés, ce qui nuit aujourd'hui à la transparence et à la confiance des consommateurs. En effet, certains assureurs font indirectement ce qui n'est pas directement permis par la loi, grâce à des ententes ou à des structures d'entreprise ingénieuses. Il est devenu pratique courante pour les cabinets de courtage de se présenter comme courtier sans pour autant offrir les produits de plusieurs assureurs au détriment du consommateur.

En 2018, il est clair que les Québécois veulent et méritent d'avoir accès à l'information nécessaire afin de prendre les décisions les plus éclairées possible, mais ce n'est pas toujours le cas sous la loi actuelle qui doit être précisée.

C'est pour cette raison que nous saluons le leadership du gouvernement qui a consulté les parties prenantes, le printemps dernier, sur la question des règles limitant la propriété des cabinets de courtage en assurance.

Nous croyons que le projet de loi vient adéquatement colmater cette tendance et qu'il favorise l'équité, la transparence et la confiance des consommateurs sous la gouverne des autorités compétentes et que son application sera régie adéquatement par l'AMF.

Nous nous réjouissons que, tel que nous l'avons recommandé, le projet de loi maintienne la « règle du 20 % » et qu'il l'améliore même pour mieux protéger les consommateurs.

Le projet de loi interdit maintenant à un cabinet de courtage d'agir à titre de courtier si un assureur a des intérêts importants dans les décisions et les fonds propres de la firme défini comme étant un droit de vote de plus de 20 %.

La Règle permet d'éviter un conflit d'intérêt fondamental, ce qui est bon pour les consommateurs. Un changement à cette règle réduirait très certainement le nombre d'assureurs, la variété des produits disponibles pour les consommateurs au Québec, en plus d'alourdir les primes de manière indue. D'ailleurs, cette règle a, entre autres, permis au Québec d'établir un juste équilibre et de développer un marché de l'assurance robuste et concurrentiel qui offre aux consommateurs un large choix et une protection adéquate.

Aviva Canada croit fermement que la transparence est essentielle à la stabilité et à la réputation du secteur. Cette règle constitue l'un des principaux instruments dont dispose le gouvernement du Québec pour atteindre ses objectifs.

Les définitions introduites dans le projet de loi

Aviva est d'accord avec les modifications proposées à l'article 235 qui oblige un cabinet de courtage à se définir comme une agence exclusive offrant les produits d'un seul assureur ou d'un cabinet de courtage offrant différents produits de différents assureurs.

Il s'agit d'une précision importante pour le secteur puisque le projet de loi clarifie la propriété des cabinets de courtage au bénéfice des consommateurs, en faisant une distinction claire entre une agence et un cabinet de courtage. Le nom d'une entreprise est donc important parce qu'il donne de l'information au consommateur, de la même manière que la règle du 20 % assure un marché de l'assurance équitable, transparent et concurrentiel en protégeant adéquatement les consommateurs.

Le nom de l'agence ou du cabinet doit donc adéquatement indiquer l'indépendance et la capacité à fournir des produits provenant de divers marchés ou d'un seul marché. Il devrait également refléter les obligations juridiques de l'intermédiaire et si ce dernier est considéré comme l'agent du consommateur ou de la société d'assurance.

Dans un marché concurrentiel, chaque modèle d'affaires détient sa place pour mieux servir les consommateurs pourvu que le tout se fasse de façon équitable et transparente. Nous encourageons donc les parlementaires à maintenir ces définitions pour le bien de l'industrie et des consommateurs qui seront mieux outillés pour faire des choix éclairés. Ajouter des termes additionnels pour définir un intermédiaire ne fera qu'entraîner la confusion des consommateurs.

La divulgation de renseignements aux consommateurs

Aviva appuie les modifications apportées à l'article 83.1 du projet de loi. Cet article exige qu'une agence d'assurance générale ou un cabinet de courtage en assurance générale indique dans ses communications avec ses clients le nom des assureurs pour lesquels il offre des produits d'assurance ou qu'il précise ceux avec lesquels il est lié par contrat d'exclusivité ainsi que les produits visés par ce contrat. Nous croyons qu'il s'agit de renseignements importants qui permettront aux consommateurs de faire des choix éclairés.

Le nombre de soumissions prescrit dans le projet de loi

Dans un esprit de transparence, le projet de loi vient préciser le nombre de soumissions qu'un cabinet de courtage doit présenter au consommateur qui magasine une assurance. Bien qu'Aviva aurait préféré limiter à trois le nombre de soumissions par courtier, nous sommes en faveur des changements proposés à l'article 38 de la Loi qui demande qu'un courtier offre au consommateur les soumissions d'au moins quatre assureurs qui ne font pas partie du même groupe financier.

Cette mesure permettra au secteur de l'assurance d'être plus concurrentiel et au consommateur d'avoir plus de choix que ce qui se passe actuellement en pratique. Toutefois, afin d'aider le consommateur à mieux comprendre, il sera important de lui transmettre toute l'information pertinente pour faire le meilleur choix possible, pas seulement en fonction du coût, puisque chaque produit et chaque assureur ont leurs spécificités pour répondre aux besoins des clients.

À cet égard, Aviva offre son entière collaboration aux autorités compétentes pour s'assurer que le consommateur peut comparer des pommes avec des pommes.

Aviva croit aussi que le projet de loi devrait faire la distinction entre les principaux marchés de l'assurance générale et de l'assurance spécialisée. À cet égard, nous recommandons de ne pas appliquer l'exigence de fournir quatre soumissions aux produits d'assurance spécialisée.

Pour votre information, les principaux marchés d'assurance générale sont :

- L'assurance automobile,
- L'assurance de biens des particuliers,
- L'assurance de biens des entreprises et
- L'assurance-responsabilité.

Dans ces secteurs, nous sommes d'avis qu'il serait raisonnable et même souhaitable pour le consommateur de spécifier que le nombre de soumissions doit provenir d'au moins trois ou quatre assureurs.

Toutefois, pour ce qui est des marchés de l'assurance spécialisée - l'assurance loisirs et mode de vie – le nombre de soumissions risque fort d'être difficile à atteindre puisque le marché est plutôt limité. Il s'agit de secteurs suivants :

- L'assurance habitation pour résidence secondaire,
- L'assurance automobile pour voitures de collection,
- L'assurance bateau,
- L'assurance caravane,
- L'assurance motoneige et quad,
- L'assurance chevaux,

La vitalité et la pérennité du réseau de cabinets de courtage indépendants au Québec

Comme pour tout autre secteur, le réseau des cabinets de courtage est confronté à plusieurs défis, mais sa vitalité et sa pérennité ne sont pas remises en question par le cadre législatif et réglementaire québécois qui a généralement fait ses preuves auprès des assureurs, des courtiers, des cabinets et des consommateurs.

Il est clair que la règle du 20 % n'empêche aucunement les cabinets de courtage de s'adapter à l'évolution du marché contrairement à ce que certains ont affirmé. En ce qui a trait à la succession, si la réglementation interdit à un courtier de vendre une grande part de son entreprise à un assureur afin d'assurer un environnement concurrentiel, le courtier a toujours la possibilité de vendre à une entité autre qu'un assureur, comme à un autre courtier comme cela se fait fréquemment.

En effet, les cabinets de courtage représentent un investissement attrayant puisqu'ils ont tissé des liens étroits avec de nombreux consommateurs au fil des années.

Les cabinets de courtage possèdent un bel avenir même avec les changements dans les technologies et les habitudes de consommation. Les investissements technologiques nécessaires, les changements dans les habitudes de consommation et les défis que représente la succession des cabinets de courtage ne justifient en rien une prise de possession *de facto* d'un bureau de courtage par un assureur bénéficiant de financement important, au détriment de l'ensemble des assureurs et des cabinets de courtage et, ultimement, au détriment du consommateur que nous desservons tous.

Conclusion

Dans une période de changements rapides, il incombe au gouvernement du Québec de s'assurer que les consommateurs sont protégés et traités équitablement et qu'ils bénéficient d'un solide réseau de cabinets de courtage réellement indépendants. Depuis la crise financière de 2008, la confiance dans les services financiers est au plus bas de l'histoire et il n'est pas surprenant que les consommateurs insistent de plus en plus pour obtenir des services transparents dans le secteur financier. Les Québécois veulent avoir accès à des renseignements afin de prendre des décisions éclairées. Par ailleurs, la transparence est cruciale à la stabilité et à la réputation du système des services financiers. Les conflits d'intérêts non révélés détruisent la transparence et la confiance envers le marché. Nous avons besoin de lois et de règlements qui favorisent l'équité, la transparence et la confiance dans le marché et qui sont respectés par tous et appliqués par les autorités compétentes.

La société Aviva est ravie de défendre les intérêts des consommateurs et de prôner l'indépendance des courtiers. Nous invitons le gouvernement à adopter le projet de loi 150 pour que les Québécois continuent de bénéficier d'un marché de l'assurance solide et concurrentiel. Nous sommes d'avis que plus l'industrie est transparente, plus les avantages sont importants pour l'industrie et pour le consommateur. Ce projet de loi atteint largement cet objectif.

Pour terminer, nous vous remercions sincèrement, au nom d'Aviva, de nous avoir donné l'occasion de présenter notre mémoire au Comité. Nous réitérons notre profond engagement à collaborer avec le gouvernement du Québec et avec les autorités réglementaires.