

Intervention de l'Autorité des marchés financiers relativement au problème des clients orphelins en assurance de personnes



Marc Beauchemin

Associé

Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. Avocats

Le 23 mai 2013, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a publié un avis à l'intention des représentants en assurance de personnes et des assureurs de personnes visant à préciser leurs obligations à l'égard de clients qui peuvent se retrouver sans représentant et qui sont alors considérés comme « orphelins ».

Dans son avis, l'Autorité constate qu'il existe une pratique, dans l'industrie de l'assurance de personnes, faisant en sorte que des polices vendues par d'anciens représentants restent inscrites au nom de ceux-ci aussi longtemps qu'elles demeurent en vigueur. Il existe aussi une pratique permettant à des représentants en assurance de personnes, qui n'avaient plus d'entente avec un assureur, de demeurer les représentants inscrits au nom desquels certaines polices de cet assureur avaient été émises. Ces pratiques permettent aux représentants en assurance de personnes au nom desquels les polices sont inscrites de continuer de recevoir périodiquement des commissions dites de « renouvellement » et d'étaler dans le temps le paiement d'une commission habituellement due au moment de la vente d'une police.

Le problème lié à la clientèle orpheline résulte notamment du fait que certains représentants en assurance de personnes quittent la

profession (pour prendre leur retraite, par exemple) et abandonnent leur certificat de représentant sans pour autant céder ou vendre leur clientèle. Le problème survient également lorsqu'un assureur cesse de faire affaire avec un représentant en assurance de personnes au nom duquel les polices sont attitrées. Dans de tels cas, la police vendue à l'origine peut rester codée au nom du représentant ayant vendu la police même si celui-ci n'assume plus le service en lien avec la police qu'il a vendue.

Il est à noter que les multiples acquisitions de compagnies d'assurance et de cabinets, qui sont survenues dans le domaine de l'assurance de personnes, ont souvent accentué le problème et généré beaucoup de clientèles orphelines.

Dans son avis, l'Autorité rappelle que lorsque la relation entre un client et un représentant en assurance de personnes prend fin, peu importe la raison, la continuité dans le traitement



DANS SON AVIS, L'AUTORITÉ RAPPELLE QUE LORSQUE LA RELATION ENTRE UN CLIENT ET UN REPRÉSENTANT EN ASSURANCE DE PERSONNES PREND FIN, PEU IMPORTE LA RAISON, LA CONTINUITÉ DANS LE TRAITEMENT ÉQUITABLE DU CLIENT DOIT ÊTRE ASSURÉE.

équitable du client doit être assurée. Ainsi, tant qu'un produit d'assurance de personnes est en vigueur, il doit être attribué à un représentant en assurance de personnes dûment certifié qui est habilité à fournir un service au client. L'objectif est notamment d'éviter des situations où l'assureur pourrait perdre la trace de son client et, qu'au décès de celui-ci, il n'en soit jamais informé ou qu'il ne puisse retracer son dossier.

Règles en matière de rémunération

La problématique du service à donner aux clients orphelins est souvent liée à des motifs de rémunération. Comme précisé dans l'avis, une personne ne peut recevoir de rémunération pour les produits en assurance de personnes qu'elle a vendus au Québec ou les services qu'elle a rendus dans ce domaine au Québec que si elle est titulaire d'un certificat de représentant délivré par l'Autorité au moment de la vente du produit ou de la prestation du service, notamment lors d'un conseil ou d'une modification de contrat. L'Autorité reconnaît qu'un ancien représentant en assurance de personnes qui n'est plus titulaire d'un certificat de représentant pourrait continuer de recevoir des paiements différés des commissions d'une vente de police faite au moment où il détenait son certificat. Elle précise cependant qu'en vertu de son obligation de se conformer à de saines pratiques commerciales, un assureur de personnes doit informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci.

Pour l'Autorité, il paraît clair qu'à cette fin, l'assureur doit, entre autres, établir des stratégies de rémunération globale de façon à ce que cette rémunération ne nuise pas au traitement équitable des clients. Il semble donc que ce seront les assureurs de personnes qui devront prendre les premières initiatives pour prévenir les situations pouvant nuire au traitement équitable des clients. Les assureurs

de personnes pourraient ainsi être appelés à favoriser le transfert des commissions de renouvellement au nouveau représentant en assurance de personnes attiré à un client existant de manière à ce que ce client bénéficie toujours des services d'un représentant dûment autorisé. Les assureurs et les cabinets pourraient donc dorénavant être plus enclins à acheter les blocs d'affaires des représentants qui se retireront de la profession plutôt que de continuer à proposer des paiements différés de commissions ou d'autres formes de rémunération afin de faciliter la transition de clientèle.

Plan d'action

L'Autorité a déjà communiqué avec les assureurs inscrits en assurance de personnes afin d'obtenir leur plan d'action à la suite de son avis. Nous pouvons penser qu'elle pourrait intervenir auprès des cabinets, surtout les cabinets d'agents généraux, afin de faire un suivi relativement au traitement de cette problématique avec les représentants en assurance de personnes qui font affaire avec eux. Nous comprenons cependant qu'elle n'a pas encore d'échéancier précis à cet égard.

Rappelons enfin que certaines dispositions de la Loi sur les assurances et de la Loi sur la distribution de produits et services financiers permettent à l'Autorité de prendre des mesures pour faire cesser toute pratique qu'elle juge non conforme à ces lois, notamment quant à la continuité du service que tout représentant en assurance de personnes doit donner à son client ainsi qu'à l'obligation de diligence et de disponibilité dont il doit faire preuve à l'égard de celui-ci.

En conclusion, les représentants en assurance de personnes devraient être affectés par les mesures qui seront bientôt prises par les assureurs de personnes et par les cabinets pour répondre aux exigences de l'Autorité à l'égard des clients orphelins.