Loi 141 : Aide-mémoire pour l’offre de produits d’assurance par internet et la distribution sans représentant

13 février 2020

Auteurs

Marie-Claude Cantin

Associée, Avocate

Gabrielle Mathieu

Avocate principale

Télécharger votre aide-mémoire

Une grande réforme du secteur financier et, plus particulièrement, des normes encadrant la pratique des professionnels régis par l’Autorité des marchés financiers (« l’AMF ») sont maintenant en vigueur suite à l’entrée en vigueur de la Loi 141[1].

L’un des principaux objectifs de cette réforme est d'offrir une protection accrue aux consommateurs en prévoyant notamment un encadrement à l’offre des produits d’assurance en ligne ainsi qu’à la distribution sans représentant. Cet encadrement est prévu au Règlement sur les modes alternatifs de distribution (le « RMAD »)[2].

Considérant que 60 lois sont modifiées par la Loi 141, dont plusieurs s’appliquent aux cabinets[3] en assurance et aux assureurs[4], il est important de bien connaître les obligations essentielles qui vous échoient afin de naviguer dans cette transition.

Voici ce que vous devez savoir :

Les obligations des cabinets en assurance pour l'offre de produits d’assurance par internet[5]

Si vous offrez des produits d’assurance en ligne, vous devez, depuis le 13 juin 2019, vous conformer à ce qui suit :

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

Informations à fournir à l'AMF

Avant d'offrir un produit en ligne :
- Les informations relatives à votre espace numérique
- Les renseignements quant aux produits que vous offrez
- Les assureurs dont les produits sont offerts

Annuellement :
- Le nombre de polices d'assurance émises
- Le montant des primes souscrites via votre espace numérique
- Le nombre de cas où un client a résolu son contrat d'assurance

Informations à fournir au client :

- En tout temps :
- Rendre visible le moyen d'interagir avec un représentant du cabinet
- Les renseignements doivent être présentés dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse
- Rendre accessible aisément dans votre espace numérique :
- Le nom, les coordonnées, les disciplines et le numéro d'inscription du cabinet auprès de l'AMF
- Les coordonnées permettant au client de formuler une plainte et le résumé de la politique sur le traitement des plaintes
- Un spécimen de la police pour chaque produit offert et tout avenant disponible, le cas échéant[6]

Avant la conclusion du contrat :
- Le nom et coordonnées de l'assureur qui offre le produit
- Les garanties, exclusions et limitations du produit
- Les avertissements sur les conséquences relatives aux fausses déclarations et réticences
- Les primes et autres frais, incluant les taxes applicables
- La période de validité de la soumission

Immédiatement avant la conclusion du contrat :
- Un récapitulatif des renseignements recueillis auprès du client et des options et modalités que le client a choisies

Dès la conclusion du contrat :
- La confirmation de la conclusion du contrat et l'assurance provisoire, le cas échéant
- L'existence du droit de résolution et les modalités de son exercice
- La façon dont la police lui sera fournie

Obligations spécifiques au fonctionnement de l'espace numérique :

Veiller au bon fonctionnement et à la fiabilité de votre espace numérique
Requérir du client une action à chaque fois qu'une confirmation ou un consentement est requis
Détecter et mettre fin automatiquement à toute action sur votre espace numérique lorsque les renseignements fournis peuvent mener à un résultat inapproprié ou lorsque le client ne répond pas aux critères d'admissibilité du produit
Permettre au client de corriger une erreur en tout temps avant la conclusion du contrat
Interrompre toute offre en assurance de personnes susceptible de remplacer un autre contrat en assurance de personnes, s'il n'est pas possible de le faire dans votre espace numérique, en fournissant les informations comme cela serait fait en présence d'un représentant[7]
Suspendre l'action amorcée sur votre espace numérique si aucun représentant ne peut agir immédiatement auprès d'un client qui le demande
S'assurer de conserver de manière confidentielle et sécuritaire les données et renseignements recueillis auprès des clients

Interdictions

Il est interdit, par l'entremise de votre espace numérique :

De présenter de la publicité sans lien avec les produits offerts

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

De faire automatiquement un choix pour le client quant aux produits offerts
D'exclure ou de limiter votre responsabilité relativement au bon fonctionnement ou à la fiabilité de votre espace numérique et quant à l'exactitude des renseignements présentés

Les obligations des assureurs pour l'offre de produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur[8]

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.[9]

Informations à fournir à l'AMF

Avant d'offrir un produit d'assurance par un distributeur :
- La liste des distributeurs[10]
- La liste des contrats offerts par un distributeur, y compris une description de l'assurance prévue à ces contrats[11]
- Le lien hypertexte permettant d'accéder à l'offre du distributeur par l'entremise d'Internet
- Les coordonnées du service d'assistance de l'assureur

Annuellement, pour chaque produit d'assurance offert par un distributeur :
- Le nombre de polices émises et le montant des primes souscrites
- Le nombre de réclamations et le montant versé en indemnités
- Le nombre de cas de résolutions et de résiliations
- La rémunération versée aux distributeurs et aux tiers à qui a été confiée l'exécution des obligations d'un assureur pour distribution par l'intermédiaire d'un distributeur

Documents et renseignements à fournir au client

L'avis de libre choix
L'avis de consentement particulier
L'avis de résolution du contrat d'assurance
La fiche de renseignements
Le sommaire du produit[12]

Dès la conclusion du contrat :
- Un récapitulatif des renseignements recueillis auprès du client
- La police, l'attestation d'assurance ou l'assurance provisoire

Interdictions

À l'égard de l'assurance de remplacement de véhicules assurés ou de pièces assurées ainsi qu'en lien avec l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur ou des épargnants[13], il est interdit de faire ce qui suit :

Permettre au distributeur de conserver sa rémunération à l'intérieur d'un délai qui n'est pas proportionnel à la durée du produit, ce délai ne pouvait être inférieur à 180 jours
Verser aux distributeurs un boni ou une participation aux bénéfices basé sur l'expérience du contrat
Établir des taux de commission différents applicables à un distributeur pour des produits proposant des garanties d'assurance similaires

Autres changements en vigueur à partir du 13 juin 2020

Pour l'offre par Internet vous devez :
- Rendre accessible, sur votre espace numérique, un spécimen de la police pour chaque produit offert et tout avenant disponible

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

Adopter une procédure relative à la conception, à l'utilisation et à la maintenance de votre espace numérique et en assurer la mise en œuvre

Pour l'offre de produits d'assurance par un distributeur, l'assureur devra rendre accessible sur son site Internet, pour chaque produit :

Un spécimen de la police d'assurance ou de l'attestation d'assurance et tout avenant disponible

Le sommaire du produit[14]

Pour l'offre de produits d'assurance par un distributeur, l'assureur devra s'assurer :

D'adopter des procédures permettant la supervision et la formation de ses distributeurs et en assurer la mise en œuvre

De dispenser une formation à ses distributeurs couvrant les sujets énumérés au RMAD

Sanctions

Certains manquements à vos obligations peuvent entraîner des conséquences administratives ou pénales qui seront sanctionnées à l'initiative de l'AMF. L'AMF conserve de larges pouvoirs lui permettant de faire des inspections à titre préventif et des enquêtes pour démontrer la commission d'infractions. S'harmonisant avec les objectifs de protection des consommateurs de la Loi 141, la LESF prévoit dorénavant une plus grande protection des personnes dénonçant une infraction et des amendes beaucoup plus sévères pour les personnes entravant les inspections et les enquêtes.

Il faut aussi rappeler que certaines contraventions à la LDPSF ou au RMAD peuvent mener à la radiation ou à la révocation de l'inscription du cabinet. Des pénalités administratives monétaires allant jusqu'à 2 000 000 $ peuvent aussi être imposées par le Tribunal administratif des marchés financiers. Il est donc essentiel de bien connaître et de respecter vos nouvelles obligations découlant de la Loi 141.

---

1. *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, L.Q. 2018, c. 23.
2. RLRQ c. D-9.2, r. 16.1.
3. Le terme « cabinet » est utilisé pour alléger le texte, mais les informations contenues au présent bulletin s'appliquent également aux sociétés autonomes.
4. La plupart de ces modifications se retrouvent à la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la «LA»); cette loi remplace la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c.D-9.2 (la « LDPSF »), et la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (la « LESF »; soit la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*qui est renommée.)
5. Le chapitre II du RMAD prévoit principalement l'encadrement applicable aux cabinets en assurance et aux assureurs qui offrent des produits en ligne via un site transactionnel.
6. Une période transitoire d'un an s'applique pour cette exigence, soit jusqu'au 12 juin 2020.
7. Conformément à l'article 22 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, c. D-9.2, r. 10.
8. Le chapitre III du RMAD prévoit l'encadrement applicable aux assureurs qui offrent leurs produits par l'entremise d'un distributeur.
9. LDPSF, art. 408.
10. Toute modification à cette liste doit être divulguée sans délai à l'AMF.
11. Toute modification à cette liste doit être divulguée sans délai à l'AMF.
12. Le guide de distribution déposé à l'AMF avant le 13 juin 2019 peut être utilisé jusqu'au 12 juin 2020 et jusqu'à cette date, la remise de ce guide équivaudra à la remise du sommaire et de la fiche de renseignements.
13. Conformément aux articles 424 et 426 de la *LDPSF*, ces produits d'assurance sont réputés être afférents uniquement à un bien.
14. Le guide de distribution qui peut être utilisé jusqu'au 12 juin 2020 doit être accessible dès maintenant sur le site internet de l'assureur.

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.