



Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec

Rapport d'analyse des divulgations 2020-2021-2022 des assureurs



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles,
de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs au Québec
Rapport d'analyse des divulgations 2020-2021-2022 des assureurs

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-95227-5 (PDF)

Table des matières

Introduction	4
Mise en contexte	5
Faits saillants 2020-2021-2022	6
1. Portrait de l'offre et de l'indemnisation	7
A. Produits VSPED	7
B. Produit F.P.Q. N° 5	9
2. Avantages attendus du F.P.Q. N° 5	11
F.P.Q. N° 5 : un produit complémentaire à l'assurance automobile	11
3. Taux de rémunération pour le service rendu	12
4. Taux de refus des demandes de prestations (VSPED)	13
5. Relation entre le taux de refus et le taux de rémunération	14
Incidence de la prime unique	15
6. Éducation, mise en application des lois et surveillance	16
A. Éducation	16
B. Mise en application des lois	16
C. Activités de surveillance	17
Conclusion	18
Annexe 1 - Données consolidées	19
Annexe 2 - Description des produits	26

Introduction

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie le *Rapport d'analyse des divulgations 2020-2021-2022 des assureurs* (Rapport d'analyse des divulgations) portant sur l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs (concessionnaires) au Québec.

Le Rapport d'analyse des divulgations s'inscrit dans la continuité du [Rapport d'analyse des divulgations de 2019](#) ainsi que du [Rapport d'analyse des divulgations de 2016-2018](#). Il est basé sur les divulgations annuelles des assureurs transmises à l'Autorité relativement aux produits offerts par le biais du régime de la distribution sans représentant (DSR)¹ et vise à brosser le portrait du marché de l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires. Les données acheminées par les assureurs n'ont pas fait l'objet d'une vérification de la part de l'Autorité ou d'une vérification indépendante.

L'Autorité demeure préoccupée par les pratiques commerciales ayant cours dans ce marché. Dans le contexte de l'offre par l'entremise de concessionnaires, les assureurs devraient se référer à la [Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales](#) et à la [Ligne directrice sur la gestion des incitatifs](#) afin de connaître les attentes de l'Autorité.

Les données recueillies et consolidées pour les années 2020, 2021 et 2022 se trouvent à l'annexe 1 du présent document.

¹ Un assureur peut offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur conformément au Titre VIII, « Distribution sans représentant », de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9,2 (LDPSF). 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.

Mise en contexte

Les concessionnaires peuvent se qualifier à titre de « distributeurs » sous le régime de la DSR prévu au Titre VIII de la LDPSF. Cela leur permet d'offrir des produits d'assurance de façon afférente à la vente ou à la location de véhicules et au financement de ces opérations. En pratique, deux catégories de produits sont offertes dans un tel contexte, soit l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur (VSPED) et l'assurance de remplacement (F.P.Q. N° 5)².

Des pratiques commerciales inadéquates ont été observées quant à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires. Compte tenu des risques que posent ces pratiques pour les consommateurs, l'Autorité a déployé depuis 2006 des efforts importants pour résoudre les problématiques de ce secteur. Elle continue de maintenir à son égard une surveillance étroite.

À l'occasion du dernier rapport publié en juin 2020, l'Autorité a notamment souligné les quatre principaux enjeux qui suivent :

- des niveaux de rémunération préoccupants pour le réseau de distribution;
- une valeur ajoutée limitée pour le consommateur dans le cas du produit F.P.Q. N° 5, en raison du prix élevé déboursé dans le réseau de distribution des concessionnaires;
- un taux de refus des demandes d'indemnisation élevé pour le produit VSPED;
- des problèmes reliés au remboursement de prime en cas de résiliation de la police.

Dans le cadre de ses activités de surveillance et d'enquête, l'Autorité a par ailleurs constaté chez certains concessionnaires des pratiques commerciales qu'elle juge inadéquates :

- des concessionnaires affirment que l'assurance est obligatoire et que le consommateur doit se la procurer auprès d'eux, ce qui est faux;
- des consommateurs ont été contraints de souscrire un produit d'assurance pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou un autre avantage, ce qui est interdit;
- des consommateurs se sont plaints à la suite de l'ajout d'un produit d'assurance à leur insu.

Plus récemment, soit le 7 juin 2023, le ministre des Finances du Québec a déposé un projet de loi visant à modifier diverses dispositions, principalement dans le secteur financier, dont certaines visent l'offre de produits d'assurance par l'entremise des concessionnaires.

Le présent rapport présente l'analyse de l'Autorité quant aux divulgations annuelles, pour les années 2020, 2021 et 2022, des assureurs offrant des produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires.

Les données relatives à ces années ont été divulguées à l'Autorité respectivement aux printemps 2021, 2022 et 2023.

Le rapport reflète le contexte particulier de la pandémie de COVID-19, durant lequel les concessionnaires ont connu une baisse de leurs activités. Selon les données de [Statistique Canada](#), en 2020, les ventes de véhicules neufs ont effectivement connu un recul au Québec et, en 2022, ce recul n'avait toujours pas été rattrapé.

² Une description plus complète des produits VSPED et F.P.Q. N° 5 se trouve à l'annexe 2 du présent rapport.

Faits saillants 2020-2021-2022

TAUX DE RÉMUNÉRATION POUR LE SERVICE RENDU



CONCESSIONNAIRES

(Taux de rémunération de 4 à 5 fois plus élevé)



INSTITUTIONS FINANCIÈRES (VSPED)



REPRÉSENTANTS CERTIFIÉS³

TAUX DE REFUS DES DEMANDES DE PRESTATION POUR LES PRODUITS VSPED

Taux de refus	2020	2021	2022
Produits offerts par des concessionnaires	18 %	16 %	15 %
Produits offerts par des institutions financières	9 %	8 %	7 %

De 2016 à 2019, le taux de refus des produits offerts par des concessionnaires variait entre 26 % et 29 %. Ce taux a diminué en contexte de pandémie. Cette situation pourrait toutefois être circonstancielle car l'Autorité, dans le cadre de ses activités de surveillance, n'a pas été en mesure d'identifier des changements notables relativement à la conception des produits concernés. Dans tous les cas, ce taux demeure élevé lorsqu'il est comparé au taux de refus de produits comparables offerts par des banques, des caisses ou d'autres institutions financières.

En 2022, environ 135 000 consommateurs ont payé un peu plus de 338 millions \$ en primes. De ce montant, 190 millions \$ sont attribuables à des produits VSPED et 148 millions \$ à des produits F.P.Q. N° 5.

2 200 concessionnaires se sont partagé plus de 170 millions \$ en rémunération.

Un peu plus de 12 000 consommateurs ont obtenu 50 millions \$ en indemnités.

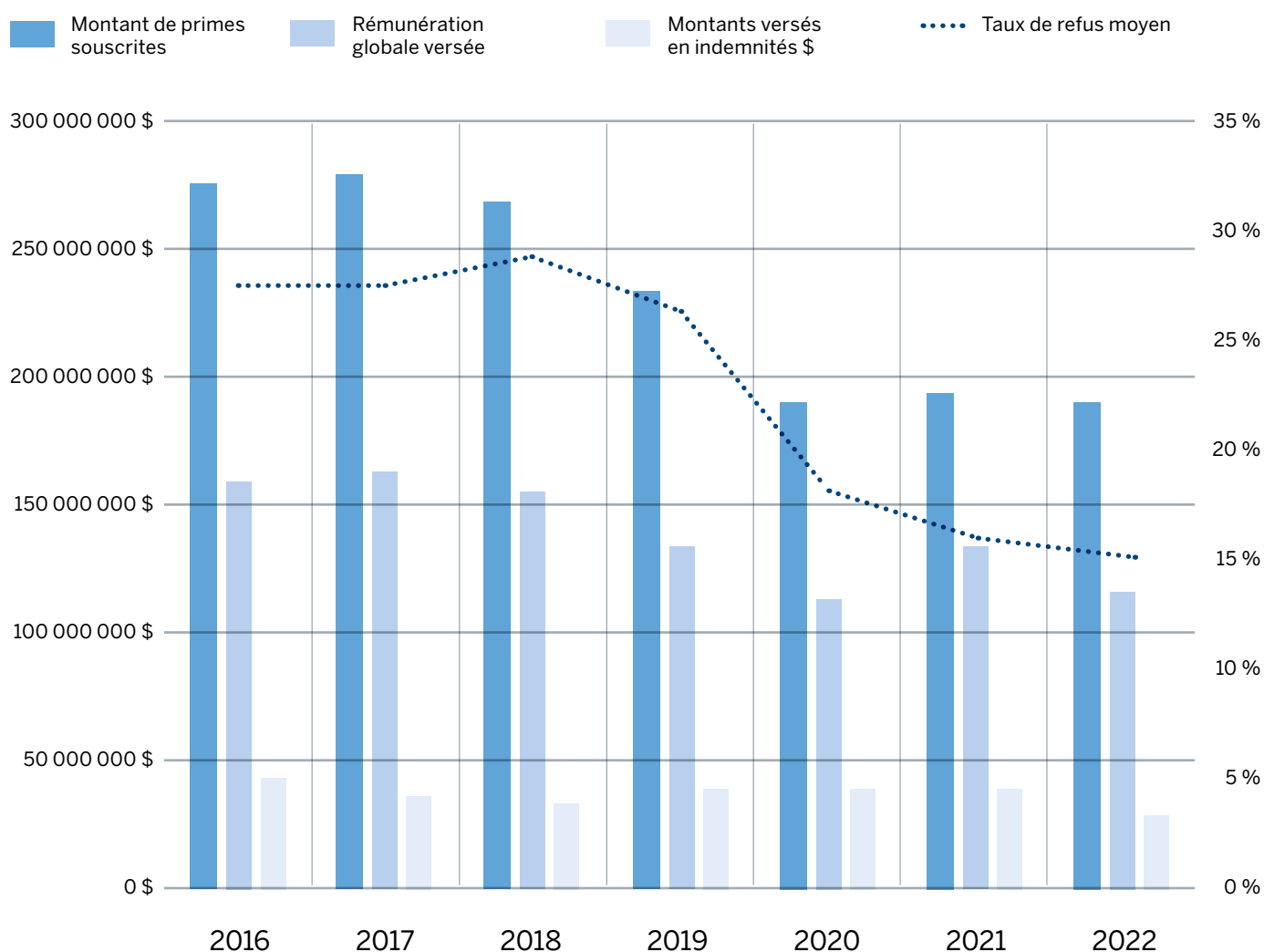
³ Taux moyen de rémunération au Canada pour l'ensemble des produits d'assurance automobile.

1. Portrait de l'offre et de l'indemnisation

A. PRODUITS VSPED

Pour les années 2020, 2021 et 2022, huit assureurs ont offert des produits VSPED par l'entremise d'environ 2 000 concessionnaires au Québec. Le tableau ci-dessous démontre l'évolution des primes, des indemnisations et de la rémunération pour ces produits.

Primes, rémunération et indemnisation VSPED



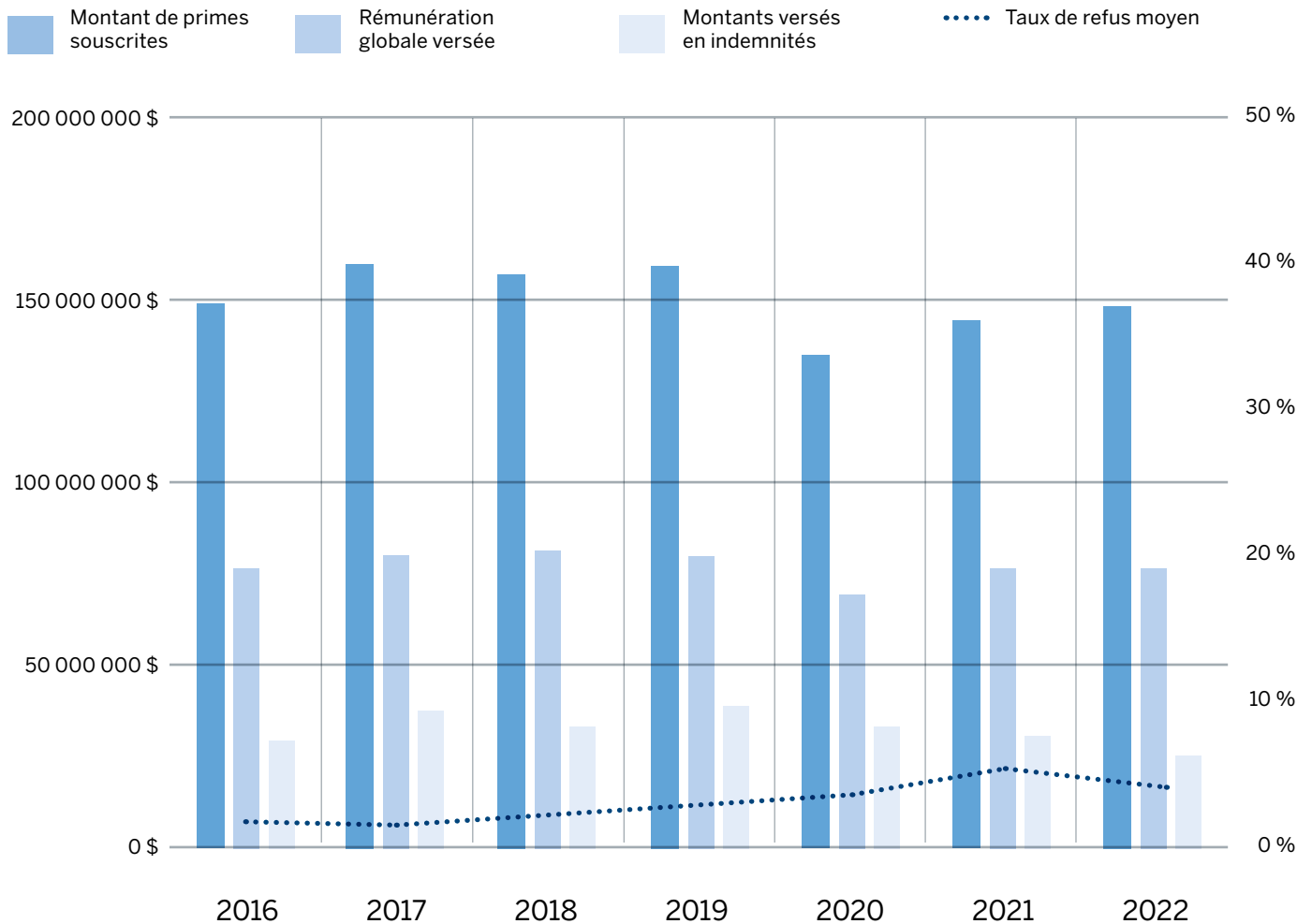
Tel que démontré dans le tableau ci-dessous, depuis 2020, le volume de primes souscrites pour les produits VSPED est stable, alors que le nombre de certificats émis est en décroissance. Le volume se maintient donc en raison de la croissance de la prime moyenne par certificat, qui est passée de 2 143 \$ en 2020 à 2 626 \$ en 2022. Du point de vue de l'indemnisation, la situation diffère car, depuis 2020, le volume total versé en indemnités ainsi que le nombre de demandes d'indemnités payées sont en décroissance. Notons toutefois que la valeur de l'indemnité moyenne a augmenté en 2022.

Volumétrie	2020		2021		2022	
	Données de l'année	Écart vs 2019	Données de l'année	Écart vs 2020	Données de l'année	Écart vs 2021
Nombre de certificats émis	88 930	- 20 %	83 426	- 6 %	72 243	- 13 %
Volume de primes souscrites	190 615 729 \$	- 18 %	193 539 544 \$	+ 2 %	189 717 489 \$	- 2 %
Coût moyen de la prime	2 143 \$	+ 2 %	2 320 \$	+ 8 %	2 626 \$	+ 11 %
Nombre de demandes d'indemnités payées	7 196	- 6 %	6 245	- 13 %	5 089	- 19 %
Valeur totale des indemnités versées	33 513 931 \$	- 14 %	28 499 318 \$	- 15 %	27 007 772 \$	- 5 %
Valeur moyenne des indemnités versées	4 657 \$	- 8 %	4 564 \$	- 2 %	5 307 \$	+ 16 %

B. PRODUIT F.P.Q. N° 5

Pour les années 2020, 2021 et 2022, quatre assureurs ont offert le F.P.Q. N° 5 par l'entremise de concessionnaires. Habituellement, les concessionnaires offrant le F.P.Q. N° 5 offrent également l'assurance VSPED.

Primes, rémunération et indemnisation F.P.Q. N° 5



Tel que démontré dans le tableau ci-dessous, depuis 2020, le volume de primes souscrites pour le F.P.Q. N° 5 est en croissance, alors que le nombre de polices émises est plutôt stable. La prime moyenne a également augmenté, passant de 2 134 \$ en 2020 à 2 323 \$ en 2022. Depuis 2020, le volume total versé en indemnités ainsi que le nombre de réclamations payées sont en décroissance.

Volumétrie	2020		2021		2022	
	Données de l'année	Écart vs 2019	Données de l'année	Écart vs 2020	Données de l'année	Écart vs 2021
Nombre de polices émises	62 986	- 20 %	65 215	+ 4 %	63 890	- 2 %
Volume de primes souscrites	134 438 470 \$	- 15 %	143 753 569 \$	+ 7 %	148 386 546 \$	+ 3 %
Coût moyen de la prime	2 134 \$	+ 5 %	2 204 \$	+ 3 %	2 323 \$	+ 5 %
Nombre de demandes d'indemnisations payées	9 092	- 18 %	7 629	- 16 %	6 607	- 13 %
Valeur totale des indemnisations versées	31 695 204 \$	- 15 %	29 239 351 \$	- 8 %	23 163 822	- 21 %
Valeur moyenne des indemnisations versées	3 486 \$	+ 5 %	3 832 \$	+ 10 %	3 506 \$	- 9 %

2. Avantages attendus du F.P.Q. N° 5

2020	2021	2022
62 986 personnes ont déboursé en moyenne 2 134 \$ en primes	65 215 personnes ont déboursé en moyenne 2 204 \$ en primes	63 890 personnes ont déboursé en moyenne 2 323 \$ en primes
9 391 assurés qui détenaient un F.P.Q. N° 5 ont obtenu une indemnisation moyenne de 3 486 \$	7 629 assurés qui détenaient un F.P.Q. N° 5 ont obtenu une indemnisation moyenne de 3 832 \$	6 607 assurés qui détenaient un F.P.Q. N° 5 ont obtenu une indemnisation moyenne de 3 506 \$
Avantage moyen reçu par les réclamants : 1 352 \$	Avantage moyen reçu par les réclamants : 1 628 \$	Avantage moyen reçu par les réclamants : 1 183 \$

En effectuant une comparaison entre le coût moyen de la prime et la valeur moyenne des indemnités versées, l'Autorité constate que l'avantage moyen auquel le consommateur peut s'attendre est limité.

F.P.Q. N° 5 : UN PRODUIT COMPLÉMENTAIRE À L'ASSURANCE AUTOMOBILE

La couverture offerte par le F.P.Q. N° 5 est complémentaire au contrat d'assurance automobile primaire couvrant le véhicule et dure généralement plusieurs années.

Pour que les garanties du F.P.Q. N° 5 s'appliquent lors d'un sinistre, l'assureur primaire doit préalablement payer une indemnité pour ce même sinistre en vertu du contrat d'assurance primaire. Les modifications apportées aux protections du chapitre B du contrat d'assurance primaire (couvertures optionnelles qui garantissent les dommages

au véhicule) ont ainsi des incidences sur le droit à une indemnité sous le F.P.Q. N° 5.

En plus des constats découlant de l'analyse des divulgations annuelles, l'Autorité est préoccupée par le risque de confusion pour le consommateur et les impacts potentiels sur l'indemnisation attendue, notamment lors d'un changement d'usage du véhicule, du retrait de protections du chapitre B⁴ ou lorsque le consommateur détient également un avenant de valeur à neuf⁵.

4 Le chapitre B couvre les dommages occasionnés directement et accidentellement à un véhicule assuré ou à ses équipements et accessoires, et la disparition d'un véhicule assuré ou de ses équipements et accessoires. Ces dommages ou cette disparition doivent résulter de la réalisation d'un risque couvert par la protection applicable.

5 Un avenant valeur à neuf est une protection d'assurance automobile similaire au F.P.Q. N° 5.

3. Taux de rémunération pour le service rendu

L'Autorité a comparé le taux moyen de rémunération des concessionnaires pour les produits VSPED au taux moyen de rémunération des distributeurs actifs en matière de crédit à la consommation⁶.

Considérant qu'aucun autre type de distributeur ne peut offrir le F.P.Q. N° 5 par l'entremise de la DSR, l'Autorité a dû jeter un regard plus global sur le marché de l'assurance automobile en comparant la rémunération des distributeurs avec celle des représentants certifiés.

Constats	2020	2021	2022
VSPED – Rémunération / prime			
Rémunération moyenne versée aux concessionnaires	53 %	54 %	54 %
Rémunération moyenne des distributeurs actifs en matière de crédit à la consommation	10 %	11 %	12 %
F.P.Q. N° 5 – Rémunération / prime			
Rémunération moyenne versée aux concessionnaires	45 %	46 %	45 %
Taux moyen de rémunération des représentants certifiés pour l'ensemble des produits d'assurance automobile, pour le Canada ⁷	Entre 9 % et 15 %	Entre 11 % et 13 %	Non disponible

L'Autorité considère que le taux de rémunération des concessionnaires devrait tendre vers celui des produits similaires et dont le service rendu est comparable. En l'absence d'éléments permettant d'expliquer l'écart significatif entre le taux moyen de rémunération pour des produits comparables, l'Autorité considère que le taux observé dans le contexte de l'offre

par l'entremise de concessionnaires est susceptible d'induire de mauvaises pratiques de vente. L'Autorité rappelle par ailleurs que ses principales attentes en la matière se retrouvent dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (LDSPC) et la *Ligne directrice sur la gestion des incitatifs* (LDGI) et invite les assureurs à s'y référer.

6 Il s'agit de banques, caisses et autres institutions financières qui offrent également des produits d'assurance VSPED par l'entremise du régime de la DSR. Cette donnée n'inclut pas les produits couvrant le solde d'une carte de crédit.

7 Pour 2020, cette donnée est accessible dans le rapport public (<https://www.ccir-ccrra.org/Documents/View/3674>) qui a suivi la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales du CCRRA. Le rapport public pour l'année 2021 se trouve à l'adresse <https://www.ccir-ccrra.org/Documents/View/3742>.

4. Taux de refus des demandes de prestations (VSPED)

De 2016 à 2019, le taux de refus des demandes de prestations relatives à des produits offerts par des concessionnaires variait entre 26 % et 29 %. Ce taux a diminué en contexte de pandémie. Toutefois, il demeure élevé lorsqu'il est comparé au taux de refus relatif à des produits VSPED offerts par des distributeurs actifs en matière de crédit à la consommation (banques, caisses et autres institutions financières). Cette situation pourrait toutefois être circonstancielle car l'Autorité, dans le cadre des activités de surveillance, n'a pu identifier de modifications notables quant à la conception des produits VSPED offerts par l'entremise de concessionnaires.

Taux de refus	2020	2021	2022
Produits offerts par des concessionnaires	18 %	16 %	15 %
Produits offerts par des distributeurs actifs en matière de crédit à la consommation	9 %	8 %	7 %

Selon des données collectées antérieurement⁸, les principaux motifs de refus sont les conditions préexistantes et le non-respect des critères d'admissibilité. Des groupes de discussion⁹ ont d'ailleurs démontré que les consommateurs ont de la difficulté à comprendre et à évaluer les clauses relatives aux conditions préexistantes qu'on retrouve dans plusieurs produits.

Principaux motifs de refus	2020	2021
Conditions préexistantes	75 %	57 %
Critères d'admissibilité	10 %	21 %

L'Autorité s'attend à ce que le traitement équitable des consommateurs soit un élément central de la gouvernance et de la culture d'entreprise des institutions financières. Cet élément devrait se refléter notamment dans la production d'une information de gestion qui permet d'apprécier la performance de l'institution en matière de traitement équitable des consommateurs et de réagir, en temps opportun, aux risques susceptibles d'avoir un impact négatif sur ses clients. L'Autorité énonce également dans sa Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales qu'elle s'attend à ce que la conception et la commercialisation des produits prennent en considération les besoins des différents groupes de consommateurs ciblés, ce qui implique de faire le suivi des produits après leur mise en marché.

Lorsqu'un produit d'assurance est offert par l'entremise du régime de la DSR, le distributeur n'est pas tenu d'évaluer les besoins du consommateur et de le conseiller. Dans ce contexte et afin d'assurer le traitement équitable du consommateur, un suivi du taux de refus des demandes d'indemnisation s'avère un bon moyen, pour les assureurs, d'améliorer la conception et la commercialisation des nouveaux produits, tout en considérant les besoins des différents groupes de consommateurs ciblés.

⁸ Ces données ont été collectées par l'Autorité auprès des assureurs offrant des produits VSPED dans le marché des concessionnaires pour les années 2020 et 2021.

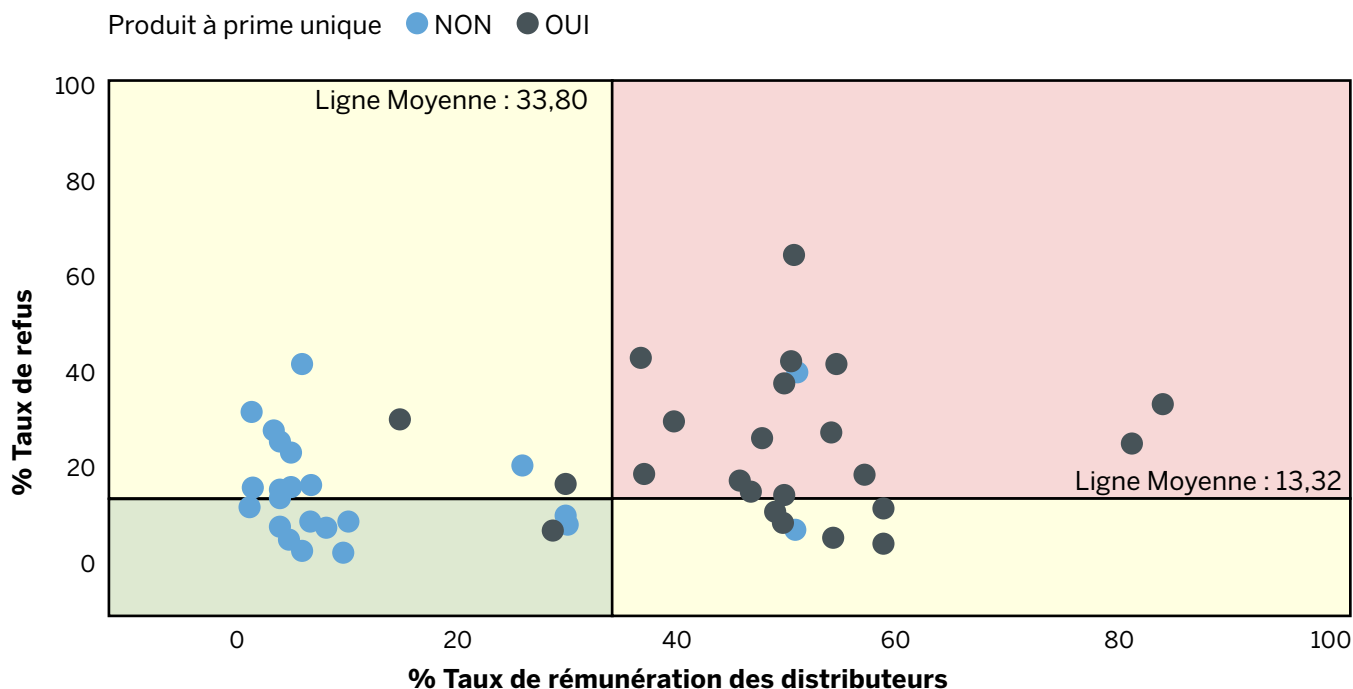
⁹ Le Règlement sur les modes alternatifs de distribution (RMAD) a introduit en 2019 l'exigence pour tout assureur de produire un sommaire, lequel remplaçait alors le guide de distribution. L'Autorité a voulu évaluer l'impact des changements apportés à ce document. Dans le cadre des groupes de discussion organisés à cette fin, les consommateurs ont comparé et commenté plusieurs rubriques présentées dans les sommaires, dont les sections portant sur les conditions préexistantes et les critères d'admissibilité.

5. Relation entre le taux de refus et le taux de rémunération

L'Autorité s'est intéressée à la relation entre le taux de refus et le taux de rémunération. Elle a ainsi constaté que les produits à prime unique se démarquent de façon défavorable pour le consommateur.

Il y a versement d'une prime unique notamment lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement du véhicule. Le créancier paie la prime en entier à l'assureur, en un versement unique, et le consommateur effectue les remboursements de sa dette au créancier, selon les modalités prévues à son contrat de financement.

TAUX DE RÉMUNÉRATION DES DISTRIBUTEURS (%) ET TAUX DE REFUS



Pour produire ce graphique, l'Autorité a analysé 54 produits VSPED offerts par des concessionnaires ainsi que par des distributeurs actifs en matière de crédit à la consommation. Ces produits représentent un volume de primes de 1,1 G\$, soit 85 % du volume total de primes pour les produits VSPED en 2021. Ces produits ont été souscrits par 13 assureurs, dont 7 offraient des produits à prime unique.

INCIDENCE DE LA PRIME UNIQUE

Dans le cas où un produit d'assurance à prime unique est résilié par le consommateur, le remboursement de la prime est versé à celui qui a financé la prime, soit le créancier. Les consommateurs qui s'attendraient à voir leurs mensualités diminuer réalisent que leurs versements mensuels ne diminueront pas et que le remboursement de la prime sera appliqué contre les derniers mois de leur financement.

En matière d'assurance VSPED, l'Autorité a constaté que le versement d'une prime unique pour des produits dont la durée de vie varie entre deux et huit ans semble être une caractéristique que l'on retrouve principalement dans les produits offerts par l'entremise de concessionnaires. Cette approche restreint la capacité d'un consommateur à reconsidérer sa décision de souscrire un tel produit ou à considérer des alternatives mieux adaptées à sa situation.

Par ailleurs, le remboursement des primes perçues en cas de résiliation relève principalement des pratiques contractuelles des assureurs. L'Autorité constate que les assureurs utilisent généralement une même formule afin de calculer le montant dû à titre de remboursement de prime. Certains assureurs offrent cependant des modalités de remboursement moins avantageuses en ne remboursant qu'un pourcentage du montant obtenu en application de cette formule, ou en percevant des frais d'administration, ou parfois les deux. En contrepartie, l'Autorité constate qu'un même assureur peut également offrir, par l'entremise de concessionnaires, des produits VSPED qui prévoient un remboursement basé sur un prorata de la durée du contrat.

La méthode utilisée varie en fonction du créancier. De plus, elle a un impact significatif sur le montant du remboursement, limitant ainsi la capacité du consommateur à reconsidérer ses choix.

6. Éducation, mise en application des lois et surveillance

Dans ses précédents rapports, l'Autorité annonçait certains objectifs, notamment celui de poursuivre des initiatives d'éducation auprès des consommateurs et celui d'effectuer des interventions favorisant l'adoption de saines pratiques commerciales.

A. ÉDUCATION

Les activités de sensibilisation de l'Autorité, notamment une campagne diffusée sur les médias sociaux, ont contribué à faire augmenter de façon importante la consultation des pages de son site Web consacrées à l'achat d'assurance par l'entremise de concessionnaires¹⁰. Cette campagne visait notamment à sensibiliser les consommateurs :

- à l'évaluation de leur besoin d'assurance avant d'acheter leur véhicule chez le concessionnaire;
- au fait que l'assurance offerte chez un concessionnaire n'est jamais obligatoire;
- au fait que la [Fiche de renseignements](#) produite par l'Autorité doit obligatoirement être remise aux consommateurs par un ou une employé(e) du concessionnaire afin qu'ils soient bien informés.

B. MISE EN APPLICATION DES LOIS

En 2020, 2021 et 2022, l'Autorité a mené des interventions auprès d'assureurs, de concessionnaires et de personnes à qui a été confiée par des concessionnaires la tâche de distribuer des produits d'assurance. Ces interventions ont fait l'objet de plusieurs communiqués de presse :

- [Vente de produits d'assurance par des concessionnaires — L'Autorité intente une série de poursuites pénales;](#)
- [Sanction administrative à l'encontre de Location Accès Crédit inc.;](#)
- [L'Autorité poursuit Mont-Joli Chrysler Jeep Dodge et Cédric Rougeau;](#)
- [L'Autorité poursuit Karl Messina, Benjamin Cloutier et Les réparations Richard Cloutier inc.;](#)
- [Ordonnance d'injonction permanente à l'encontre de Harold Couturier, Crédit 1234 et Gestion Crédit 1234 com inc.;](#)
- [Performance N.C. Valcourt écope d'amendes totalisant 13 000 \\$;](#)
- [Dossier Mont-Joli Chrysler Jeep Dodge — Le Tribunal acquitte le concessionnaire;](#)
- [L'Autorité poursuit le concessionnaire H. Grégoire, Patrick D'Onofrio, Ali Khalil, Fearley Exama, Nabil Bouras, Donatina Cordone et Pascale Favreau;](#)
- [Distribution sans représentant — Ordonnance et sanction administrative à l'encontre d'Industrielle Alliance, assurance et services financiers inc..](#)

¹⁰ [Concessionnaires d'automobile et assurances; Assurances vendues par les prêteurs et les commerçants](#)

Les démarches de mise en application des lois de l'Autorité se poursuivent.

L'Autorité a lancé, à l'été 2020, un projet spécial visant à accroître ses moyens d'intervention en réponse aux signalements reçus concernant des pratiques problématiques de distribution de produits d'assurance par des concessionnaires. À cet égard, des lettres et des questionnaires ont été acheminés à des dirigeants de concessionnaires afin de faire la lumière sur des signalements et de déterminer les suites à leur donner. Dans les cas les plus préoccupants, des enquêteurs ont effectué des visites chez les concessionnaires afin de rencontrer les personnes concernées par les signalements.

C. ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE

En 2020, 2021 et 2022, à la suite de signalements reçus à son centre d'information, l'Autorité a demandé à des assureurs d'intervenir auprès des concessionnaires concernés.

De plus, l'Autorité effectue des travaux de surveillance au sujet de la rémunération des distributeurs. Ces travaux ont pour objectif de vérifier la conformité des pratiques des assureurs à l'article 35 du RMAD¹¹, en vigueur depuis 2019 :

- validation que les délais d'acquisition de la rémunération des concessionnaires pour la vente de produits d'assurance sont conformes aux exigences du RMAD;
- validation de la structure de rémunération des concessionnaires puisque, conformément au RMAD, ces derniers ne peuvent recevoir de boni ou de participation aux bénéfices basés sur l'expérience du contrat pour la vente d'un produit d'assurance VSPED ou F.P.Q. N° 5;
- vérification que des taux de commission différents ne sont pas applicables à un même distributeur pour des produits proposant des garanties d'assurance similaires.

11 35. Pour les produits d'assurance visés au paragraphe 5 de l'article 424 et au paragraphe 1 de l'article 426 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ([chapitre D-9.2](#)), l'assureur ne peut :

1° 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 pouvant toutefois être inférieur à 180 jours;

2° verser au distributeur un boni ou une participation aux bénéfices basée sur l'expérience du contrat;

3° établir des taux de commission différents applicables à un distributeur pour des produits proposant des garanties d'assurance similaires.

Conclusion

Malgré les diverses interventions de l'Autorité, force est de constater que les enjeux observés au fil des années et recensés dans les deux précédents rapports de celle-ci perdurent.

L'Autorité constate à nouveau :

- des niveaux de rémunération préoccupants pour le réseau de distribution puisqu'ils représentent une partie substantielle des primes payées par les consommateurs;
- une valeur ajoutée limitée pour le consommateur dans le cas du produit F.P.Q. N° 5;
- un taux de refus des demandes d'indemnisation élevé pour le produit VSPED;
- des problèmes reliés au remboursement de prime en cas de résiliation de la police.

L'Autorité a fait connaître ses attentes à l'égard de l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires. Comme souligné précédemment, l'Autorité a déployé des efforts importants afin de résoudre les problématiques constatées au cours des dernières années et entend maintenir une surveillance étroite du secteur.

Annexe 1 - Données consolidées

2022	VSPED	F.P.Q. N° 5	Somme (ou moyenne) des deux produits
Nombre d'assurés	72 243	63 890	136 133
Primes payées	189 717 489 \$	148 386 546 \$	338 104 035 \$
Prime moyenne payée par produit	2 626 \$	2 323 \$	2 484 \$
Indemnisations versées	27 007 772 \$	23 163 822 \$	50 171 594 \$
Nombre de demandes d'indemnisation traitées (payées et refusées)	5 997	6 872	12 687
Indemnisation moyenne par demande	5 307 \$	3 506 \$	4 290 \$
Taux de refus des demandes d'indemnisation	15 %	4 %	9 %
Rémunération des concessionnaires	101 716 853 \$	67 285 895 \$	169 002 748 \$
Rémunération des tierces parties administratives (TPA)	13 358 671 \$	8 589 051 \$	21 947 722 \$
Rémunération globale (concessionnaires et TPA)	115 075 524 \$	74 874 946 \$	190 950 470 \$

Répartition des parts de marché en 2022
(en pourcentage du volume de primes)

VSPED	2020	Variation 2019-2020 en points de pourcentage	2021	Variation 2020-2021 en points de pourcentage	2022	Variation 2021-2022 en points de pourcentage
Industrielle Alliance, assurance et services financiers Inc.	70 %	- 6	67 %	- 3	63 %	- 4
Beneva inc.	23 %	+ 2	22 %	- 1	23 %	+ 1
La Corporation d'assurance First Canadian	4 %	+ 3	7 %	+ 3	11 %	+ 4
Autres assureurs (5 en 2020, 2021 et 2022)	3 %	+ 1	4 %	+ 1	3 %	- 1

F.P.Q. N° 5	2020	Variation 2019-2020 en points de pourcentage	2021	Variation 2020-2021 en points de pourcentage	2022	Variation 2021-2022 en points de pourcentage
Industrielle Alliance Pacifique, compagnie d'assurances générales	76 %	- 3	72 %	- 4	70 %	- 2
Beneva inc.	20 %	- 1	19 %	- 1	19 %	-
La Corporation d'assurance Millennium	2 %	+ 2	6 %	+ 4	7 %	+ 1
La Souveraine, Compagnie d'assurance générale	2 %	+ 2	3 %	+ 1	4 %	+ 1

		PRIMES	CERTIFICATS OU POLICES	
		\$	Nombre	Valeur unitaire moyenne de la prime
2016	VSPED	275 120 508 \$	138 917	1 980 \$
	F.P.Q. N° 5	147 251 393 \$	83 601	1 761 \$
2017	VSPED	279 975 211 \$	141 808	1 974 \$
	F.P.Q. N° 5	159 471 239 \$	87 725	1 818 \$
2018	VSPED	268 524 672 \$	130 728	2 054 \$
	F.P.Q. N° 5	155 956 868 \$	77 792	2 005 \$
2019	VSPED	233 838 765 \$	111 630	2 095 \$
	F.P.Q. N° 5	158 724 725 \$	78 339	2 026 \$
2020	VSPED	190 615 729 \$	88 930	2 143 \$
	F.P.Q. N° 5	134 438 470 \$	62 986	2 134 \$
2021	VSPED	193 539 544 \$	83 426	2 320 \$
	F.P.Q. N° 5	143 753 569 \$	65 215	2 204 \$
2022	VSPED	189 717 489 \$	72 243	2 626 \$
	F.P.Q. N° 5	148 386 546 \$	63 980	2 323 \$

		INDEMNISATIONS		
		\$	Nombre de demandes traitées	Valeur unitaire moyenne de l'indemnisation
2016	VSPED	43 707 697 \$	5 949	7 347 \$
	F.P.Q. N° 5	27 629 790 \$	10 772	2 565 \$
2017	VSPED	36 564 118 \$	5 354	6 829 \$
	F.P.Q. N° 5	36 533 757 \$	12 860	2 841 \$
2018	VSPED	33 671 984 \$	4 235	7 951 \$
	F.P.Q. N° 5	31 210 645 \$	10 949	2 851 \$
2019	VSPED	38 821 995 \$	7 668	5 063 \$
	F.P.Q. N° 5	37 111 492 \$	11 155	3 327 \$
2020	VSPED	33 513 931 \$	7 196	4 657 \$
	F.P.Q. N° 5	31 695 204 \$	9 092	3 486 \$
2021	VSPED	28 499 318 \$	6 245	4 564 \$
	F.P.Q. N° 5	29 239 351 \$	7 629	3 832 \$
2022	VSPED	27 007 772 \$	5 089	5 307 \$
	F.P.Q. N° 5	23 163 822 \$	6 607	3 506 \$

		INDEMNISATIONS		
		Nombre de demandes traitées (payées + refusées)	Nombre de demandes refusées	Taux de refus
2016	VSPED	8 198	2 249	27 %
	F.P.Q. N° 5	10 914	142	1 %
2017	VSPED	7 362	2 008	27 %
	F.P.Q. N° 5	13 040	180	1 %
2018	VSPED	5 945	1 710	29 %
	F.P.Q. N° 5	11 174	225	2 %
2019	VSPED	10 354	2 686	26 %
	F.P.Q. N° 5	11 434	279	2 %
2020	VSPED	8 768	1 572	18 %
	F.P.Q. N° 5	9 391	299	3 %
2021	VSPED	7 296	1 170	16 %
	F.P.Q. N° 5	8 030	401	5 %
2022	VSPED	5 997	908	15 %
	F.P.Q. N° 5	6 872	265	4 %

		PRIMES	RÉMUNÉRATION CONCESSIONNAIRES	
		\$	\$	%
2016	VSPED	275 120 508 \$	144 295 019 \$	52 %
	F.P.Q. N° 5	147 251 393 \$	67 286 066 \$	46 %
2017	VSPED	279 975 211 \$	151 528 390 \$	54 %
	F.P.Q. N° 5	159 471 239 \$	72 185 059 \$	45 %
2018	VSPED	268 524 672 \$	145 094 019 \$	54 %
	F.P.Q. N° 5	155 956 868 \$	70 635 490 \$	45 %
2019	VSPED	233 838 765 \$	125 325 517 \$	54 %
	F.P.Q. N° 5	158 724 725 \$	69 439 372 \$	44 %
2020	VSPED	190 615 729 \$	101 602 565 \$	53 %
	F.P.Q. N° 5	134 438 470 \$	60 928 742 \$	45 %
2021	VSPED	193 539 544 \$	104 063 484 \$	54 %
	F.P.Q. N° 5	143 753 569 \$	66 454 290 \$	46 %
2022	VSPED	189 717 489 \$	101 716 853 \$	54 %
	F.P.Q. N° 5	148 386 546 \$	67 285 895 \$	45 %

		RÉSILIATIONS				
		Nombre total	Dans les 180 premiers jours		À partir du 181 ^e jour	
2016	VSPED	37 472	24 458	65 %	13 014	35 %
	F.P.Q. N° 5	18 295	2 009	11 %	16 286	89 %
2017	VSPED	38 148	24 934	65 %	13 214	35 %
	F.P.Q. N° 5	23 529	2 643	11 %	20 886	89 %
2018	VSPED	32 256	6 749	21 %	25 507	79 %
	F.P.Q. N° 5	21 997	3 292	15 %	18 705	85 %
2019	VSPED	22 398	5 241	23 %	17 157	77 %
	F.P.Q. N° 5	20 104	2 440	12 %	17 664	88 %
2020	VSPED	20 086	4 223	21 %	15 863	79 %
	F.P.Q. N° 5	15 369	1 743	11 %	13 626	89 %
2021	VSPED	28 527	3 654	13 %	24 873	87 %
	F.P.Q. N° 5	19 538	2 321	12 %	17 217	88 %
2022	VSPED	23 595	3 382	14 %	20 213	86 %
	F.P.Q. N° 5	17 583	2 321	13 %	15 262	87 %

Annexe 2 - Description des produits

PRODUITS D'ASSURANCE OFFERTS PAR DES CONCESSIONNAIRES

Les concessionnaires peuvent, conformément au titre VIII de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹² (LDPSF), agir à titre de distributeurs et offrir certains produits d'assurance, dont les deux types de produits suivants.

1. LES PRODUITS D'ASSURANCE COLLECTIVE SUR LA VIE, LA SANTÉ ET LA PERTE D'EMPLOI D'UN DÉBITEUR (VSPED)

Un concessionnaire est autorisé à offrir un produit d'assurance collective VSPED lorsqu'il finance l'achat ou la location d'un véhicule par un consommateur. Il peut s'agir, par exemple, d'un produit d'assurance vie permettant le remboursement du solde de la dette au moment du décès de la personne assurée. Le produit d'assurance couvrira maximalement la valeur de l'emprunt. L'assurance sur la vie, la santé ou la perte d'emploi du débiteur peut couvrir un certain nombre de mensualités sur le prêt.

Ces produits ne sont pas standardisés. Les assureurs offrent une gamme de produits diversifiés couvrant en totalité ou en partie le solde de la dette.

2. L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT (F.P.Q. N° 5)

Lorsqu'il vend ou loue un véhicule à un consommateur, un concessionnaire est autorisé à offrir un produit d'assurance de remplacement dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité. Ce produit d'assurance est le [F.P.Q. N° 5 — Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré \(assurance de remplacement\)](#).

Les garanties du F.P.Q. N° 5 n'interviennent qu'en complément des garanties du contrat d'assurance primaire ([F.P.Q. N° 1 — Formulaire des propriétaires](#)) du preneur. En règle générale, le F.P.Q. N° 1 couvre la valeur réelle du véhicule au jour du sinistre et non le prix payé pour le véhicule. En ce sens, le droit à une indemnité sous le F.P.Q. N° 5 n'existe que lorsque l'assuré détient, au jour du sinistre, un contrat d'assurance primaire qui couvre le véhicule désigné et que l'assureur primaire a payé une indemnité à cet assuré. Le F.P.Q. N° 5 couvre notamment la dépréciation du véhicule.

Un concessionnaire ne peut offrir une assurance primaire. Seul un inscrit (cabinet, société autonome ou représentant autonome) y est autorisé. Il peut le faire par l'entremise d'un agent, d'un courtier en assurance de dommages ou à l'aide d'un espace numérique permettant d'interagir directement avec le client et d'y conclure un contrat¹³. Comme un inscrit peut également offrir un F.P.Q. N° 5, il appartient donc au consommateur de déterminer le canal de distribution qu'il préfère pour ce dernier produit.

¹² RLRQ, c. D-9.2

¹³ Dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome seulement.