Autorité des marchés financiers

Ligne directrice de l’AMF Québec sur la gestion des risques liés aux changements climatiques – Traitement équitable des clients

Présentation au GCAF

Bruxelles - 29 janvier 2025

Julien Reid, Directeur principal, Encadrement des institutions financières et résolution

Autorité des marchés financiers

LES SUJETS ABORDÉS

1. Tour d’horizon
2. Sondage sur la gestion des risques liés aux changements climatiques
3. Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux changements climatiques
4. Attentes en matière de traitement équitable des clients
5. Conception des produits
6. Processus de souscription
7. Information destinée au client avant ou au moment de l’offre d’un produit
8. Travaux pancanadiens
9. Questions

Autorité des marchés financiers

Tour d’horizon

- En 2023 au Canada, les événements météorologiques extrêmes ont causé plus de 3,1 milliards de dollars CDN en dommages assurés. Il s’agit de la 2e année consécutive dépassant le seuil des 3 milliards de dollars.

- Pour 2024, les pertes assurées dépasseront les 8 milliards de dollars CDN.

- Au Québec, le cout des sinistres catastrophiques assurés s’élève en moyenne à plus de 428 millions de dollars par année, depuis cinq ans.

Autorité des marchés financiers

Tour d’horizon

- Cette hausse à des conséquences majeures pour les Québécois:
  - met en péril le patrimoine et la sécurité des personnes et des entreprises;
  - endommage les infrastructures vulnérables et affecte grandement les ressources naturelles;
  - représente un fardeau fiscal et financier pour le gouvernement et les municipalités;
  - a des effets sociaux et économiques importants pour les zones et les populations fortement touchées par ces événements.

Autorité des marchés financiers

Sondage sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

- Les tendances historiques et le caractère systémique des risques liés aux changements climatiques ont mis en évidence la nécessité de mesures visant à protéger les systèmes financiers des effets du dérèglement climatique, ainsi que des effets attribuables à la transition vers une économie plus sobre en carbone.

- L'AMF a exprimé sa volonté d'exercer un leadership de réflexion et d'action sur ces enjeux dans son Plan stratégique 2021-2025.

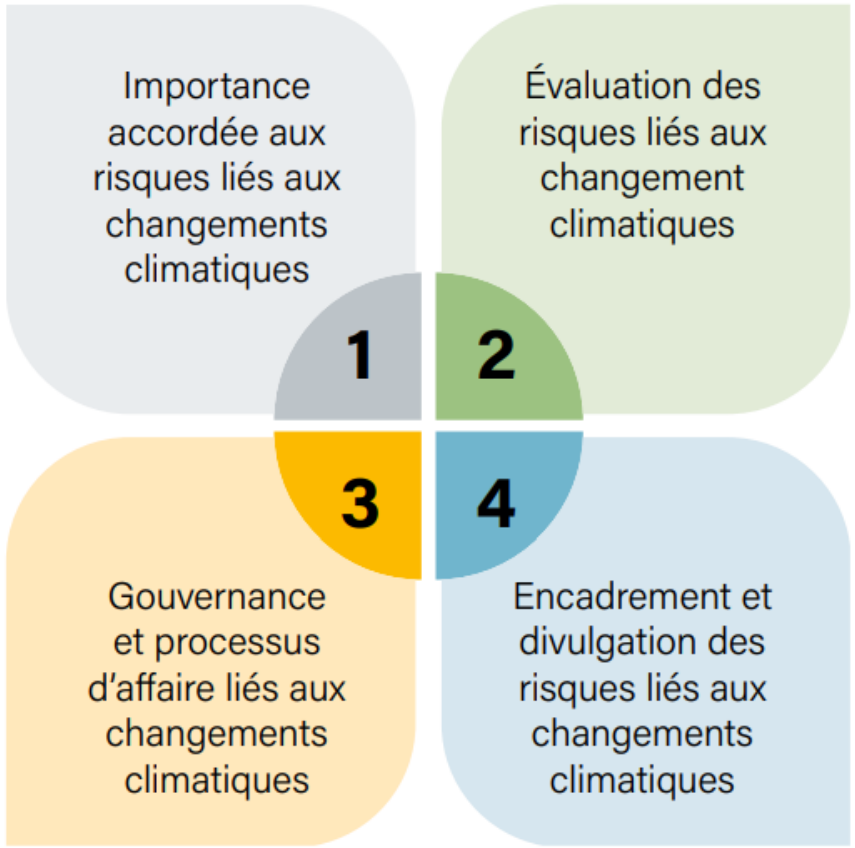
- En 2021, l'AMF a effectué un sondage auprès de 230 institutions financières actives au Québec afin d'établir un premier état des lieux.

- En 2022, l'AMF a publié son premier rapport, faisant le point sur les mesures mises en place par les institutions financières quant à leur gestion des risques liés aux changements climatiques.

Autorité des marchés financiers

Sondage sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

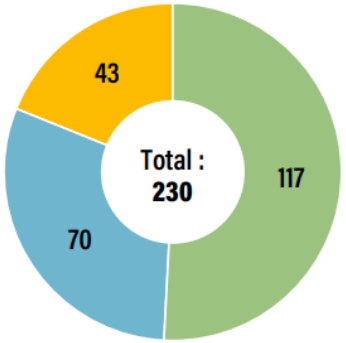
4 axes



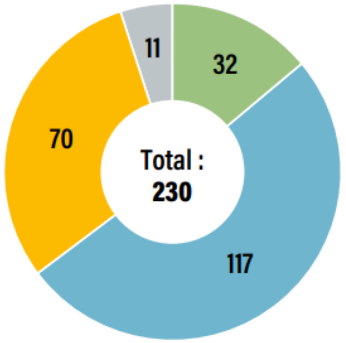
Secteur	Petite institution financière	Moyenne institution financière	Grande institution financière
Assurance de dommages	moins de 0,3 G$	moins de 1,5 G$	1,5 G$ ou plus
Assurance de personnes	moins de 1 G$	moins de 3 G$	3 G$ ou plus
Institutions de dépôts	moins de 1 G$	moins de 10 G$	10 G$ ou plus

Dans le cadre du sondage, l'Autorité a reçu 230 questionnaires remplis qui se ventilent de la façon suivante :

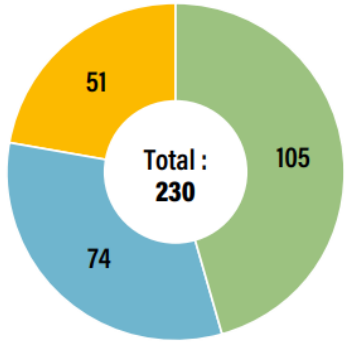
Selon le secteur



Selon la charte



Selon la taille



Autorité des marchés financiers

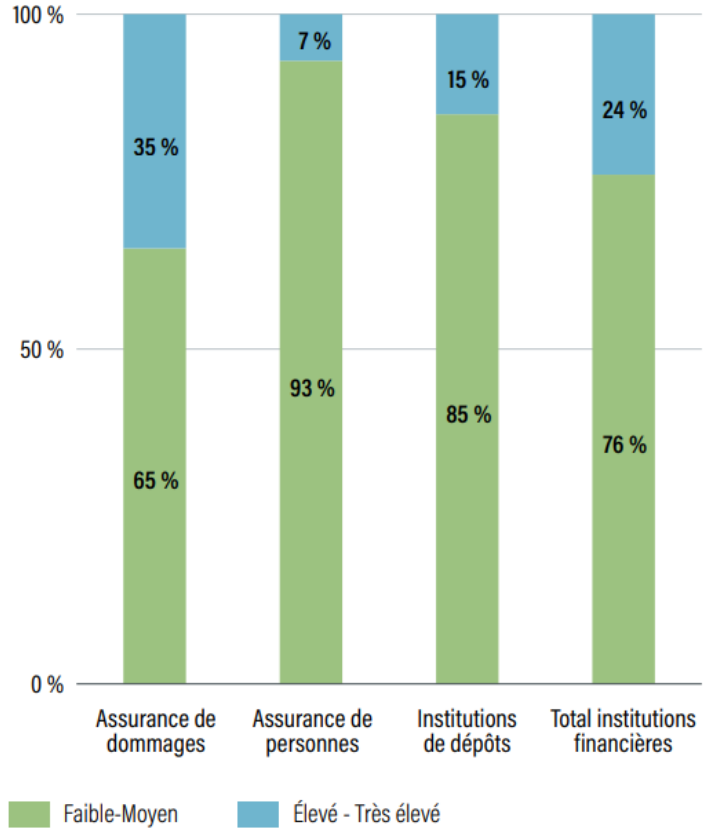
Sondage sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

Quelques résultats généraux

- La majorité des institutions financières (76 %) se dit faiblement ou moyennement inquiète face aux risques climatiques.
- Les assureurs de dommages affichent généralement un niveau d'inquiétude plus élevé envers les risques climatiques.
- Outils des assureurs de dommages pour minimiser ce risque:
  - resserrement des règles de souscription;
  - retrait de certaines zones à risque;
  - ajustement de la tarification;
  - modification des couvertures offertes.

Graphique 1

Comment qualifieriez-vous votre niveau d'inquiétude quant à l'impact possible des changements climatiques sur votre institution?



Autorité des marchés financiers

Sondage sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

Quelques résultats concernant le traitement équitable des clients

- Assurances de dommage:
  - plusieurs assureurs ont mentionné intégrer les risques climatiques dans le profil de risque de l'assuré lors du processus de souscription;
  - conséquences: ajustement à la hausse de la prime d'assurance, ajouts de limites de couverture et présence de franchises plus élevées.

- Assurances de personnes:
  - plusieurs assureurs ont indiqué ne pas détenir suffisamment de données pour conclure que les changements climatiques affectent leurs activités;
  - ils estiment que les risques de mortalité et de morbidité sont trop peu impactés pour avoir un effet significatif sur leurs décisions de souscription.

Autorité des marchés financiers

Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

- Les résultats du sondage et le balisage ont permis à l'AMF de conclure en la nécessité de mettre en place en encadrement pour le risque climatique pour le Québec.

- Au Canada, un encadrement similaire (exclusivement prudentiel) était aussi en élaboration au niveau fédéral par le Bureau du Surintendant des Institutions Financières (Ligne directrice B-15 sur la gestion des risques climatiques, publiée en mars 2023).

- Le Québec est actuellement la seule province canadienne à avoir adopté un tel encadrement, en incluant le traitement équitable des consommateurs (qui est un champ de compétence exclusif aux provinces).

Autorité des marchés financiers

Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux changements climatiques

Publié en juillet 2024, la ligne directrice de l'AMF comporte des attentes en matière de:

- Gouvernance
  - Rôles et responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction
  - Stratégie
- Gestion intégrée des risques
  - Identification et évaluation
  - Atténuation des risques
  - Suivi des risques et rapports
- Scénarios climatiques et de simulation de crise
- Suffisance du capital et des liquidités
- **Traitement équitable des clients**
- Communication d'informations financières sur les risques liés aux changements climatiques

Autorité des marchés financiers

Attentes générales en matière de traitement équitable des clients

- L'AMF a publié une ligne directrice sur les saines pratiques commerciales en 2013 et l'a mise à jour en 2022
- Elle traite notamment:
  - de la culture d'entreprise;
  - de la responsabilité de l'institution financière;
  - des relations de l'institution financière avec les intermédiaires;
  - des résultats attendus en matière de TEC —Traitement équitable des clients (conception et commercialisation des produits, la publicité, l'offre de produit, l'information destinée au client avant, au moment et après l'achat d'un produit, etc.).

Autorité des marchés financiers

Attentes spécifiques en matière de traitement équitable des clients

- Les attentes en matière de traitement équitable des clients de la Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux changements climatiques viennent :
  - apporter un niveau de précision supplémentaire concernant le TEC en ce qui concerne les risques climatiques.

- De façon générale, l'AMF s'attend à ce que, dans le cadre de la conduite de ses activités, l'institution financière:
  - considère, tout au long du cycle de vie d'un produit, les risques liés aux changements climatiques;
  - informe les clients sur les effets des risques physiques et de transition générés par les changements climatiques;
  - informe le client sur les conséquences liées aux événements climatiques extrêmes qui pourraient avoir un impact sur les produits offerts.

Autorité des marchés financiers

Conception des produits

L'Autorité s'attend à ce que, en cohérence avec son appétit pour le risque, l'institution financière conçoive des produits adaptés aux risques liés aux changements climatiques en se basant notamment sur :

- **l'utilisation d'une information adéquate permettant d'identifier les besoins et intérêts communs des différents groupes de clients ciblés;**
- **un processus adéquat de retrait ou de modification du produit.**

- Par exemple, l'AMF s'attend à ce que l'institution financière:
  - considère le caractère évolutif des besoins et intérêts communs des différents groupes de clients ciblés et qu'elle maintienne à jour les informations permettant d'identifier ces besoins et intérêts communs;
  - s'assure, à toutes les étapes de la conception du produit, que l'équipe responsable de la conception des produits possède les compétences nécessaires afin de considérer les risques climatiques;
  - s'assure que les produits offerts procurent les avantages et caractéristiques raisonnablement attendus des groupes de clients ciblés (p. ex.: que les protections contre les événements climatiques extrêmes soient adaptées et reflètent les besoins et intérêts des groupes de clients ciblés).

Autorité des marchés financiers

Conception des produits

L'Autorité s'attend à ce que, en cohérence avec son appétit pour le risque, l'institution financière conçoive des produits adaptés aux risques liés aux changements climatiques en se basant notamment sur :

- **l'utilisation d'une information adéquate permettant d'identifier les besoins et intérêts communs des différents groupes de clients ciblés;**
- **un processus adéquat de retrait ou de modification du produit.**

- Lorsqu'une institution financière envisage de modifier ou de retirer un produit du marché, l'AMF s'attend à ce qu'elle:
  - évalue les impacts de ces changements pour un groupe spécifique de clients et qu'elle atténue ces impacts lorsque cela est possible ou requis;
  - avise les clients des changements au contrat, ou à son exécution, avise de leurs droits et obligations et qu'elle obtienne, lorsque requis, leur consentement.

Autorité des marchés financiers

Processus de souscription

- L’AMF s’attend à ce que le processus de souscription soit maintenu à jour régulièrement afin de :
  - formaliser et appuyer les facteurs de risques liés aux changements climatiques et les critères utilisés pour les évaluer;
  - Considérer les besoins particuliers de certains groupes de clients (p. ex.: ceux résidant dans des zones où les impacts des changements climatiques sont plus importants) par rapport à la majorité des clients répondant aux critères standards de souscription.

Autorité des marchés financiers

Information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière s'assure que l'information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit mentionne clairement l'information concernant les produits qui est relative aux risques liés aux changements climatiques.

- Le client pourrait sous-estimer son exposition et son niveau de tolérance aux risques climatiques, y compris sa vulnérabilité aux événements climatiques extrêmes.

- L'institution financière devrait s'assurer que le client ait accès à de l'information pertinente et adéquate afin qu'il puisse évaluer si le produit répond à ses besoins et intérêts.

    - Par exemple: la portée de sa couverture s'il est situé en zone inondable, les caractéristiques d'un produit d'épargne, les impacts des changements climatiques sur le produit qu'il souhaite obtenir, etc.

Autorité des marchés financiers

Information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière s'assure que l'information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit mentionne clairement l'information concernant les produits qui est relative aux risques liés aux changements climatiques.

- Pour y parvenir, l'institution financière devrait :
  - en temps opportun, rendre disponible au client de l'information précontractuelle et contractuelle claire et adéquate.

- Concernant la documentation accompagnant le produit offert:
  - s'assurer qu'elle est rédigée dans un langage clair qui en facilite la compréhension, notamment en ce qui concerne l'information sur les événements climatiques extrêmes pouvant affecter le groupe de clients ciblés ou le produit concerné;
  - s'assurer qu'elle soit rédigée de façon à ne pas induire le client en erreur (éviter les biais comportementaux, p. ex,: imitation, biais cognitif, ancrage, représentativité, etc.).

Autorité des marchés financiers

Information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière s'assure que l'information destinée au client avant ou au moment de l'offre d'un produit mentionne clairement l'information concernant les produits qui est relative aux risques liés aux changements climatiques.

- Finalement, l'institution financière devrait fournir aux membres du personnel, aux intermédiaires et autres acteurs qui interviennent dans l'offre de ses produits:
  - les outils appropriés pour accompagner les clients;
  - les formations requises.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) est une association intergouvernementale regroupant les régulateurs d'assurance provinciaux (dont le Québec) et territoriaux.
- Le CCRRA a pour mandat de faciliter et de promouvoir un régime de réglementation canadien qui veille aux intérêts du public.
- Au printemps 2023, le CCRRA a publié un énoncé de position sur les mesures que le secteur de l'assurance devrait prendre pour s'assurer que les Canadiens reçoivent et comprennent l'information sur le risque de catastrophes naturelles et sur les protections pouvant les aider à le gérer.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Le CCRRA a identifié quatre lacunes liées aux risques climatiques concernant les connaissances du consommateur et/ou du public:
  - 1re lacune : faible connaissance du risque de catastrophe naturelle;
  - 2e lacune : faible connaissance des options d'assurance offertes;
  - 3e lacune : faible connaissance de la protection d'assurance souscrite;
  - 4e lacune : faible connaissance des paramètres des programmes d'aide financière des gouvernements provinciaux en cas de catastrophe naturelle.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Le CCRRA a élaboré cinq recommandations en réponse aux enjeux et aux lacunes :

1. Recommandation – Pratiques en matière de communication de l'information : *Établissement et mise en œuvre de pratiques exemplaires en matière d'évaluation et de communication du risque de catastrophe naturelle propre à une résidence à la souscription et au renouvellement d'une assurance.*

   Directive sur le traitement équitable des clients : les assureurs et les intermédiaires devraient tenir compte de la situation déclarée par le client lorsque ce dernier reçoit des conseils et avant la conclusion de contrats d'assurance.

2. Recommandation – Information sur les options d'assurance : ***Établissement et mise en œuvre de pratiques exemplaires que les assureurs et les intermédiaires pourront appliquer lorsqu'ils présentent aux consommateurs les options d'assurance liées aux catastrophes naturelles.***

   Directive sur le traitement équitable des clients : les assureurs et les intermédiaires veillent à ce que les clients soient correctement informés au sujet d'un produit avant et pendant la vente afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée à son égard. L'information communiquée devrait être suffisante pour permettre aux clients de comprendre les caractéristiques du produit souscrit, et les aider à comprendre si celui-ci répond ou non à leurs besoins et de quelle manière.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Le CCRRA a élaboré cinq recommandations en réponse aux enjeux et aux lacunes :

3. Recommandation – Approche simplifiée consistant à présenter un résumé de la couverture : *Prendre des mesures permettant au public de comprendre le produit d'assurance offert, dont un* résumé *de la protection contre les catastrophes naturelles sur la première page de la police.*

   Directive sur le traitement équitable des clients : les assureurs et les intermédiaires devraient communiquer aux clients de l'information précontractuelle et contractuelle claire, adéquate et en temps opportun.

4. Recommandation – Formation des distributeurs : *Les assureurs devraient former ceux qui vendent leurs produits pour s'assurer qu'ils en comprennent les principales caractéristiques et savent en quoi un produit répond aux besoins d'un client donné.*

   Directive sur le traitement équitable des clients : Les assureurs devraient veiller à ce que les intermédiaires concernés fournissent aux clients de l'information d'une manière qui les aidera à prendre des décisions éclairées.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Le CCRRA a élaboré cinq recommandations en réponse aux enjeux et aux lacunes :

5. Recommandation – Création de produits novateurs : *Les assureurs devraient concevoir des produits novateurs et établir des mesures incitatives en vue d'encourager les clients à donner suite aux conseils personnalisés et à tirer avantage des caractéristiques des produits.*

   Directive sur le traitement équitable des clients : Les assureurs devraient prendre en considération les intérêts des groupes de consommateurs ciblés lors de la conception et de la distribution des produits d'assurance.

Autorité des marchés financiers

Travaux pancanadiens

- Un groupe de travail représentant les membres de l'industrie (assureurs et intermédiaires) a été mis sur pied afin d'explorer les améliorations pouvant être apportées aux pratiques existantes.

- Ce groupe de travail a élaboré une approche graduelle afin d'atténuer les lacunes mentionnées dans l'énoncé de position du CCRRA et d'y appliquer les recommandations d'ici 2026.

- Dans un premier temps, ce groupe de travail se concentre sur l'amélioration de la formation en assurance de dommages et ce qui a trait aux catastrophes naturelles.

- Les prochains jalons porteront sur les outils et les ressources qui pourraient être utiles pour faciliter les discussions sur ce type de risque au moment de la souscription et du renouvellement d'une assurance.

- Le groupe de travail et le CCRRA tiennent régulièrement des rencontres afin d'assurer le suivi du projet, de mettre en lumière des préoccupations clés et de veiller à l'intérêt des clients.

Autorité
des marchés
financiers

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

QUESTIONS ?