

Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10 (Loi sur la distribution de produits et services financiers)

Le présent avis s'adresse à tous les représentants en assurance, aux experts en sinistre et aux planificateurs financiers.

Il vise à indiquer de quelle façon l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») interprète certaines dispositions du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c. D-9.2, r.10 (le « Règlement ») et les dispositions corrélatives du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2 (le « Règlement sur le cabinet »). Ces règlements ont été pris en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « Loi »).

Le présent avis prend effet le 22 octobre 2013 (date d'entrée en vigueur des modifications aux règlements) et il présente les sujets dans le même ordre que les articles du Règlement. Il est à noter que seuls les sujets qui ont fait l'objet des récentes modifications ou qui ont suscité des questionnements y sont traités.

Les règles sur les représentations font l'objet du *Guide des Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations*, également disponible sur le site Web de l'Autorité au <http://www.lautorite.qc.ca/fr/assur-inst-depots-distribution-pro.html>. Elles ne sont pas reprises dans cet avis.

I. Les occupations incompatibles – articles 2 et 3

Tout représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.

L'Autorité peut, en vertu de l'article 220 de la Loi, refuser de délivrer ou de renouveler un certificat ou l'assortir de conditions ou de restrictions si elle est d'avis que celui qui le demande se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.

Les incompatibilités prévues aux articles 2 et 3 du Règlement sont des cas où le conflit d'intérêts ou l'apparence de conflit d'intérêts est évident et sans équivoque. La liste n'est cependant pas exhaustive : d'autres occupations peuvent être considérées incompatibles.

L'évaluation de l'incompatibilité de ces autres occupations ou situations s'effectue notamment en fonction de la détermination de l'existence ou non d'un conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts.

Lorsqu'une personne est autorisée par l'Autorité à exercer comme représentant tout en ayant d'autres occupations, il est de son devoir de s'assurer de respecter en tout temps les règles qui régissent ses activités de représentant, dont ses obligations déontologiques. En effet, même si un double emploi est permis parce que jugé *a priori* non incompatible, un représentant doit s'assurer, en tout temps, de ne pas se placer dans une situation de conflit d'intérêts. Ceci peut vouloir dire, par exemple, de ne pas agir auprès de la même clientèle dans l'exercice de ses deux occupations.

Dans tous les cas, un représentant qui occupe un deuxième emploi doit en aviser l'Autorité. En effet, l'article 62 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 7 est clair :

« **62.** Le titulaire d'un certificat de représentant doit aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni dans les 5 jours de cette modification. ».

Le second emploi doit donc être déclaré à l'Autorité que ce soit au moment de la demande de certificat, au moment du renouvellement, ou lors d'un changement de situation.

II. La disponibilité et la diligence – article 4

Le représentant doit, pendant la durée de validité de son certificat, faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités de représentant.

L'ancienne obligation de se consacrer principalement à ses activités de représentant a été remplacée par celle de demeurer disponible et d'exercer ses activités de façon diligente.

Le représentant pourrait donc travailler à temps partiel, avoir un volume restreint de clients, dans la mesure où il est disponible et efficace pour sa clientèle.

Cette règle de la disponibilité trouve aussi application dans tous les cas où la personne ne se consacre pas exclusivement aux activités de représentant.

L'obligation de faire preuve de disponibilité peut toutefois être modulée. Par exemple, dans un centre d'appels, l'obligation de demeurer disponible est à la fois individuelle et collective. Elle est individuelle en ce que chaque représentant doit être disponible pour chaque client auprès duquel il agit. Elle est collective en ce que le centre d'appels doit fournir un service adéquat et, alors, ce sont tous les représentants du centre qui doivent ensemble fournir ce service adéquat, en se partageant le temps de travail, par exemple.

III. Les mesures incitatives – article 5

Un représentant ne peut, dans le cadre de ses activités, participer directement ou indirectement à des concours ou des promotions comportant des avantages qui pourraient l'inciter à conseiller ou à effectuer une vente qui ne répondrait pas aux besoins particuliers de ses clients.

Puisque les concours sont généralement organisés par des assureurs ou par des cabinets, il a aussi été prévu au Règlement sur le cabinet qu'un cabinet ou une société autonome ne peut adopter une mesure incitative susceptible d'avoir une influence sur l'exécution des obligations d'un représentant au préjudice de son client.

Les articles concernant les mesures incitatives ont pour objectif de protéger les clients contre la vente de produits qui ne correspondent pas à leurs besoins. En d'autres termes, ces articles visent à s'assurer que le représentant ne recommande pas au client un produit spécifique dans l'unique but d'en tirer un gain personnel. L'intérêt du client doit constituer l'élément central de toute transaction.

C'est pourquoi le concours et la promotion sont présumés avoir une influence sur le conseil d'un représentant s'ils sont orientés vers la vente d'un ou de plusieurs produits spécifiques.

Les mesures incitatives sont donc permises dans la mesure où elles n'ont aucune influence sur le travail du représentant au détriment de son client.

Pour l'application du Règlement, le terme « mesure incitative » réfère à son sens général et doit être compris comme large et englobant. Il vise toute forme d'avantage tels les concours, les promotions, les privilèges, les cadeaux, etc.

Dans le contexte du Règlement, le terme « mesure incitative » exclut cependant les programmes de rémunération. Les règles énoncées pourraient servir de balises pour établir et évaluer les autres formes de rétribution, mais les articles sur les mesures incitatives s'appliquent spécifiquement aux incitatifs en périphérie de la rémunération habituelle (honoraires, salaire, commission, bonus) d'un représentant.

Des avantages non pécuniaires de nature promotionnelle et de valeur modique peuvent être fournis s'ils ne sont pas suffisamment significatifs pour avoir une incidence sur le travail du représentant. À cet égard, la valeur et la fréquence sont évaluées selon le sens commun; l'avantage offert doit être d'usage et d'une valeur modeste. Des avantages ne sont pas significatifs si leur valeur ou la fréquence à laquelle ils sont fournis n'est en soi pas assez importante pour avoir une influence. Ainsi, un bien de peu de valeur, s'il est offert chaque jour, pourrait avoir une telle influence, selon sa nature.

N'est pas interdite la mesure incitative qui consiste à payer à un représentant les coûts directs de sa participation à une conférence ou un séminaire pour autant que le but premier de la conférence ou du séminaire soit de donner une formation sur les activités régies par la Loi.

IV. L'analyse de besoins – article 6

L'obligation, pour un représentant en assurance, de procéder à une analyse des besoins du client avant de proposer un produit est prévue à l'article 27 de la Loi :

- « 27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. ».

Cette obligation d'analyser les besoins de son client avant de lui offrir un produit vise tous les représentants en assurance : le représentant en assurance de personnes, le représentant en assurance collective et le représentant en assurance de dommages.

Par conséquent, l'article 6 du Règlement vient préciser une partie du contenu de cette analyse dans le cas précis du représentant en assurance de personnes.

L'article 6 du Règlement couvre tous les représentants en assurance de personnes, selon la définition de l'article 3 de la Loi, qu'ils agissent à titre conseillers en sécurité financière (discipline complète) ou comme représentants en assurance contre la maladie ou les accidents (catégorie de la discipline).

Pour effectuer l'analyse des besoins de son client, le représentant en assurance de personnes devrait prendre en compte, notamment, les aspects suivants, selon le client et la nature et la complexité du produit offert :

- les polices ou contrats en vigueur du preneur ou ceux de l'assuré;
- les caractéristiques de ces contrats et le nom des assureurs qui les ont émis;
- ses objectifs de placement;
- sa tolérance aux risques;
- son niveau de connaissances financières.

L'analyse des besoins doit également comprendre d'autres aspects importants selon le client, les circonstances et la nature et la complexité du produit offert, comme par exemple ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à sa charge et ses obligations personnelles et familiales.

Même si cette analyse peut varier en fonction de la situation particulière du client et de la nature du produit à offrir, elle doit présenter un portrait suffisamment détaillé afin de supporter les recommandations du représentant.

Le représentant doit consigner les renseignements ainsi recueillis dans un document et remettre ce document au client (le preneur). Cette remise doit être effectuée au plus tard au moment de la livraison de la police, le cas échéant.

Remise des documents :

L'obligation de remettre un document implique nécessairement la réception par le destinataire : la remise a été volontairement privilégiée à la transmission en ce que cette dernière ne suggère que l'envoi.

Ainsi, le représentant doit être en mesure de démontrer de manière explicite que le document a été reçu par le client. Cette démonstration peut être faite par plusieurs moyens. Toutefois, il faut retenir qu'une confirmation implicite ne constitue pas une preuve adéquate de la réception d'un document.

V. Le mandat et les recommandations du représentant en assurance collective de personnes – articles 8.1 et 9.1

Le représentant en assurance collective ne peut rendre des services ou offrir des produits à ce titre directement au preneur que s'il rédige un mandat à son intention.

L'exigence de rédiger un mandat rappelle notamment au représentant en assurance collective son obligation de procéder à une analyse de besoins, prévue à l'article 27 de la Loi.

Une fois le mandat rédigé, le représentant en assurance collective doit, dans tous les cas, en remettre une copie signée à son client. Autrement dit, dès que cet article trouve application, l'obligation de remise est imposée au représentant.

Cependant, l'obligation de rédiger un mandat est imposée seulement au représentant en assurance collective de personnes qui offre des produits ou des services directement au preneur. Ceci implique que le représentant qui intervient auprès d'un mandataire du preneur n'est pas tenu de rédiger un tel mandat. Par exemple, lorsqu'un représentant à l'emploi d'une compagnie d'assurances reçoit un cahier de charges d'un tiers, et que ce dernier agit pour le compte d'un preneur, le représentant n'a pas à rédiger le mandat visé à l'article 8.1 du Règlement.

VI. Le remplacement de polices – articles 18 à 27

Le remplacement d'une police d'assurance est une procédure d'exception. Un représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance et il ne doit procéder à son remplacement que lorsque les intérêts du preneur le justifient.

Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un contrat d'assurance, le représentant en assurance de personnes (conseiller en sécurité financière ou représentant contre la maladie ou les accidents) doit suivre les étapes décrites au Règlement.

Le nouveau formulaire de remplacement de police (le « préavis »), en annexe du Règlement, est disponible sur le site Web de l'Autorité et peut être facilement imprimé par le représentant. Il est toutefois possible d'obtenir des copies du formulaire directement auprès de l'Autorité.

Ce préavis peut être reproduit mécaniquement mais son contenu ne doit pas être modifié ni altéré. Le logo de l'Autorité qui apparaît sur le formulaire ne doit pas être retiré, ni remplacé par un autre. Aucun autre logo ne peut être ajouté.

Toutefois, l'Autorité considère que ce préavis peut être reproduit dans une forme dynamique afin de permettre au représentant de le remplir électroniquement.

Il est aussi possible de prévoir un mode d'identification ou de numérotation automatiquement du préavis. Par exemple, un assureur pourra fournir le document sur un support électronique donné et, à chaque téléchargement, le document sera numéroté automatiquement.

VII. La mention E – article 28

En vertu de l'article 45 de la *Loi*, un expert en sinistre ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline.

Malgré cette règle, un agent ou un courtier en assurance de dommages peut se qualifier pour agir comme expert en sinistre à l'égard des polices vendues par le cabinet pour le compte duquel il agit. Cette qualification se traduit par l'ajout de la mention « E » sur le certificat du représentant. Ce dernier doit alors exercer les activités d'expert en sinistre de façon accessoire à l'exercice de ses activités de courtier ou d'agent en assurance de dommages.

La notion d'accessoire, dans ce contexte, signifie « de façon secondaire » et se traduit :

- par le temps qui est consacré :
Il s'agit d'une activité accessoire qui doit être exercée de façon exceptionnelle par rapport à son activité principale de courtier ou d'agent en assurance de dommages.

- par rapport à la catégorie d'assurance de dommages dans laquelle le courtier ou l'agent est autorisé à exercer :
Le courtier ou l'agent en assurance de dommages ainsi qualifié ne peut agir comme expert en sinistre que dans la catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé en assurance de dommages. Par exemple, un courtier en assurance de dommages des particuliers peut agir comme expert en sinistre seulement dans les dossiers d'assurance de dommages des particuliers.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus au Centre d'information de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 647-9963
www.lautorite.qc.ca

Le 25 juillet 2013.