

Avis sur la collecte de renseignements et le conseil en assurance

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») souhaite par la présente donner des précisions sur les obligations des représentants en lien avec la collecte de renseignements et le conseil en assurance au sens la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹ (« LDPSF »).

Les articles 3 à 6 de la LDPSF prévoient que « [Le représentant en assurance de personne / Le représentant en assurance collective / Le courtier en assurance de dommages / L'agent en assurance de dommages] est la personne physique **qui offre** [...] des produits d'assurance ». La LDPSF prévoit également que toute personne qui, sans certification de l'Autorité, se présente ou agit comme un représentant commet une infraction².

Tel que confirmé par les tribunaux, l'« offre » de produits d'assurance³ est donc un acte réservé aux représentants en assurance titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité (« représentant »). En ce qui concerne l'interprétation à donner au terme « offre », les tribunaux ont indiqué qu'en utilisant le verbe « offrir » le législateur a voulu encadrer le plus grand nombre d'activités reliées aux produits d'assurance. Les tribunaux ont d'ailleurs rappelé à plusieurs reprises que l'objectif de la LDPSF est de protéger les consommateurs et que les dispositions de cette loi doivent être interprétées le plus largement possible pour garantir cette protection.

L'article 27 de la LDPSF prévoit des obligations pour le représentant en lien avec la collecte de renseignements et le conseil :

« 27. Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins.

Il doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir; s'il lui est possible de le faire, il offre à son client un produit qui convient à ses besoins. » [nos soulignés]

Les précisions qui suivent reflètent la façon dont l'Autorité entend appliquer cet article.

Collecte de renseignements

L'obligation du représentant de « s'enquérir de la situation » de son client peut être considérée comme comportant deux volets :

- 1) recueillir de l'information factuelle sur la situation d'un client; et
- 2) prendre connaissance de cette information et l'analyser.

Le 1^{er} volet pourrait être délégué par le représentant à une personne non certifiée. Afin de lui permettre de conseiller adéquatement son client, le 2^e volet doit toutefois être accompli par le représentant lui-même.

Le représentant qui décide de mandater une personne non certifiée pour recueillir de l'information sur ses clients doit être conscient des risques qui en découlent :

¹ Tel qu'elle a été modifiée par la Loi 141, *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 L'article 461 LDPSF prévoit que « Sous réserve des dispositions du deuxième alinéa de l'article 12 et du titre VIII, quiconque, sans y être autorisé par l'Autorité, agit comme représentant, en utilise soit le titre, soit l'abréviation, ou se présente comme tel commet une infraction. »

³ Le terme « produit d'assurance » ou « produit », pour les fins des présentes, réfère à un produit d'assurance et inclut les rentes et les fonds distincts.

- Le représentant demeure entièrement responsable de la collecte des renseignements et il ne peut pas transférer cette responsabilité à la personne qu'il a mandatée.
 - Par exemple, si le représentant décide de se fier à des renseignements qu'une personne non certifiée a recueillis et que ces renseignements s'avèrent incomplets ou ne reflètent pas ce qui a été divulgué par le client, le représentant ne remplira pas son obligation de « s'enquérir de la situation de son client » et pourrait s'exposer à des sanctions.
- Le représentant devrait s'assurer que la collecte d'information a été menée de façon neutre et sans biais, par exemple dans la façon de poser les questions, afin d'assurer la fiabilité des renseignements recueillis. Si le représentant prévoit se fier uniquement aux renseignements recueillis par la personne qu'il a mandatée, celle-ci devrait également amener le client à déclarer tous les renseignements nécessaires pour permettre au représentant de bien s'enquérir de sa situation.
 - La personne non certifiée ne pourrait pas, par contre, se prononcer sur l'opportunité pour le client de divulguer, ou non, certains renseignements, lui donner des explications ou formuler des commentaires susceptibles de l'influencer. Ces actes risqueraient d'être assimilés à ceux que seul le représentant pourrait accomplir dans ce contexte (voir la section suivante pour des précisions sur les conditions permettant à une personne non certifiée de donner du conseil en assurance).
- Si la personne non certifiée qui recueille de l'information sur un client n'est pas une personne autorisée à recevoir un partage de commission conformément aux articles 100 ou 143 de la LDPSF⁴, sa rémunération ne doit pas avoir de lien avec le fait qu'une vente ait été réalisée (ou non).
 - Cette personne pourrait par ailleurs être rémunérée à forfait, à salaire, à honoraires, en fonction du nombre de clients pour lesquels elle aurait recueilli des informations, etc.
 - Une exception à cette règle est le distributeur⁵, lequel est effectivement autorisé à recevoir une rémunération en fonction de la vente du produit qu'il est autorisé à vendre. Par ailleurs, le distributeur qui agit également comme indicateur de clients ou qui est mandaté par un représentant pour recueillir des renseignements ne pourra, comme toute personne non certifiée, être rémunéré en fonction de la vente d'un produit.

Un outil informatique peut également être utilisé pour accomplir la collecte de renseignements. Dans ce cas, cet outil devrait être conçu de manière à répondre aux exigences prévues ci-dessus pour la personne non certifiée qui recueille des informations.

⁴ 100 LDPSF : Un cabinet ne peut partager la commission qu'il reçoit qu'avec un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, un courtier ou une agence régi par la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2), un courtier ou un conseiller régi par la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou par la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1), une institution de dépôts, un assureur ou une fédération au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3).

Le partage s'effectue selon les modalités déterminées par règlement.
Le cabinet inscrit dans un registre, conformément au règlement, tout partage de commission.

143 LDPSF : Un représentant autonome ou une société autonome ne peut partager une commission qu'avec un autre représentant autonome ou une autre société autonome, un cabinet, autre qu'une institution de dépôts, ou un courtier ou une agence régi par la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2).

Le partage s'effectue selon les modalités déterminées par règlement.
Le représentant autonome ou la société autonome consigne dans un registre, en la manière prescrite par règlement, tout partage de commission.

⁵ Au sens du titre VIII de la LDPSF.

Conseil

L'obligation de « conseiller adéquatement » fait en sorte que le représentant doit s'enquérir de la situation de son client, afin d'identifier et analyser ses besoins, et ce, de manière à pouvoir guider les choix du client et être en mesure de lui fournir les renseignements et les explications nécessaires sur les produits qu'il distribue. Dans un deuxième temps, le représentant a l'obligation d'offrir à son client un produit qui convient à ses besoins, s'il lui est possible de le faire. Dans le cas contraire, le représentant doit lui divulguer le fait que, parmi les produits qu'il est autorisé à offrir, aucun ne convient à ses besoins. Il appartient au représentant de démontrer qu'il a respecté toutes ces étapes clés.

Un représentant est toujours tenu de conseiller adéquatement son client. Le fait que le représentant soit tenu à cette obligation ne fait pas pour autant du conseil un acte qui lui est réservé.

Ainsi, dans la mesure où une personne non certifiée n'offre pas de produit et qu'elle ne se présente pas comme un représentant, elle pourrait donner du conseil. L'Autorité entend appliquer la loi de manière à ce qu'une personne non certifiée qui donne des conseils à un consommateur en lien avec un produit ne puisse recevoir une rémunération, qu'elle soit directe ou indirecte, de la personne autorisée à vendre ce produit et à qui le consommateur a été référé. Cette personne non certifiée ne pourrait en effet recevoir de rémunération, car elle serait considérée participer à l'offre d'un produit. À titre d'exemple, un journaliste qui donne des conseils en assurance dans le cadre d'une chronique ou un professionnel (comptable, avocat, etc.) qui donne des conseils à son client n'aurait pas à être certifié dans la mesure où il respecte les conditions prévues au présent paragraphe.

Voici une liste non limitative d'exemples que l'Autorité considère être du « conseil en assurance » :

- Recommander un produit d'assurance, une protection ou un avenant, incluant son remplacement.
- Répondre à des questions relatives à un contrat en vigueur, incluant des questions portant sur les modalités de résiliation.
- Donner des explications à un client sur sa situation ou sur un produit, qui peuvent l'amener à prendre une décision sur un produit.
- Comparer des produits d'assurance.
- Aider un client à choisir un produit ou à faire un choix d'option sur un produit.
- Discuter avec un client en lien avec le choix de ses protections.
- Présenter au client les résultats de son analyse de besoins.
- Présenter et donner des explications sur une soumission à un client.

L'Autorité entend appliquer la loi de manière à ce que le cabinet s'assure que la personne qui agit en son nom et qui donne du conseil en assurance à un client de ce cabinet soit un représentant. Le consommateur qui communique avec un cabinet afin d'obtenir des conseils s'attend à ce que ces conseils lui soient fournis par un représentant, soit un professionnel de l'assurance, qui a les compétences requises et qui a des obligations de formation continue ainsi qu'un code de déontologie à respecter. L'Autorité entend également appliquer la loi de manière à ce qu'un représentant ne mandate pas une personne non certifiée pour donner du conseil en assurance à ses clients.

Rien dans ce qui précède n'empêche le représentant de recourir à des outils informatiques pour l'aider à s'acquitter de ses obligations.

Enfin, l'Autorité pourra intervenir, comme elle l'a fait par le passé, pour faire cesser les activités d'un cabinet ou d'un représentant dont le modèle d'affaires repose sur l'impartition à une personne non certifiée des activités qui sont propres au rôle du représentant.

EXEMPLES

Les exemples dans le tableau ci-dessous aident à comprendre les activités propres au rôle du représentant et celles pouvant être effectuées par des personnes non certifiées. Cette liste d'exemples n'est pas exhaustive.

Exemples d'activités propres au rôle du représentant (sauf exceptions prévues à la loi⁶)
Offrir un produit d'assurance.
Changer le bénéficiaire à un contrat en assurance de personnes.
Faire une nouvelle souscription à un fonds distinct.
Exercer des droits, options ou modalités à un contrat (transformation, garantie, réinitialisation, etc.).
Faire une modification susceptible d'avoir un effet sur le contrat, tels un changement d'adresse en assurance de dommages, l'ajout d'un conducteur, d'une protection, etc.
Exemples d'activités pouvant être effectuées par une personne non certifiée
Recueillir des renseignements sur un client, si la personne se limite à colliger de l'information factuelle sur la situation du client. Mise en garde : Lors de la collecte de renseignements, il y a un risque élevé que la personne non certifiée pose un geste qui va au-delà des activités pouvant être effectuées par une personne non certifiée. Cette personne doit référer le client à un représentant, par exemple, dès qu'une question du client pourrait l'amener à poser un tel geste. Exemples : <ul style="list-style-type: none">• Question : Quel type de chauffage utilisez-vous ? Réponse : Mazout.<ul style="list-style-type: none">○ FACTUEL – Peut être recueillie par une personne non certifiée.• Question : Désirez-vous l'avenant protégeant contre les fuites de mazout ?<ul style="list-style-type: none">○ NON FACTUEL – Cette question ne concerne pas la situation factuelle du client et cette information ne peut être recueillie par une personne non certifiée. Poser une telle question serait considéré comme étant l'offre d'un produit d'assurance, acte réservé à un représentant.
Remplir un questionnaire/formulaire de proposition, dans la mesure où il s'agit uniquement de recueillir des renseignements factuels sur le client.
Décrire seulement les caractéristiques principales d'un produit d'assurance. Un préposé d'un centre d'appels pourrait ainsi faire du démarchage pour établir un premier contact avec un client et lui décrire sommairement un produit d'assurance afin de sonder son

⁶ Celui qui, pour le compte d'un employeur, d'un syndicat, d'un ordre professionnel ou d'une association ou d'un syndicat professionnel, fait adhérer au contrat d'assurance collective de personnes ou de rentes collectives un employé de cet employeur ou un membre de ce syndicat, de cet ordre professionnel ou de cette association ou de ce syndicat professionnel (art. 3 LDPSF); un membre d'une société de secours mutuels qui place des polices pour celle-ci (art. 3 LDPSF); l'actuaire qui, dans le cadre de ses activités, offre des produits d'assurance collective de personnes ou des rentes collectives (art. 4 LDPSF); le courtier en douanes qui, dans le cadre de ses activités, offre des produits d'assurance (art. 7 LDPSF); et le distributeur autorisé en vertu du titre VIII de la LDPSF.

intérêt pour le produit en question, pour ensuite le transférer à un représentant certifié pour l'analyse de ses besoins et l'offre d'un produit.

Mise en garde : La mise en place de modèles où une personne non certifiée décrit les caractéristiques principales d'un produit comporte un risque élevé que la personne non certifiée pose un geste qui va au-delà des activités pouvant être effectuées par une personne non certifiée. Cette personne doit référer le client à un représentant, par exemple, dès qu'une question du client pourrait l'amener à poser un tel geste.

Référer un client à un représentant sans être rémunéré en fonction de la vente d'un produit.

Répondre à des questions techniques/administratives d'un client, par exemple :

- lui retourner une copie de sa police;
- lui confirmer le montant de ses prélèvements mensuels, ainsi que la date;
- réinitialiser son mot de passe pour lui permettre d'accéder à son compte en ligne.

Donner du conseil en assurance, à la condition que la personne qui donne du conseil en lien avec un produit n'offre pas de produits d'assurance et donc qu'elle ne reçoive aucune rémunération, directe ou indirecte, de la personne autorisée à vendre le produit et à qui le client a été référé.

Le 27 juin 2019