

AVIS RELATIF À L'INDICATION DE CLIENTS EN APPLICATION DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») souhaite préciser le concept d'indication de clients (aussi parfois appelé « référencement ») et en donner les limites.

Dans le contexte de la distribution de produits et services financiers, l'indication de clients est l'action, pour une personne physique, de diriger un client vers un représentant titulaire d'un certificat (un « représentant ») ou une personne inscrite (cabinet, société autonome, représentant autonome) en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹ (la « Loi sur la distribution »).

L'indication de clients est limitée à fournir les coordonnées d'un représentant ou d'une personne inscrite à un client.

L'indication de clients peut aussi consister à fournir au représentant ou à la personne inscrite le nom et les coordonnées d'un client ou une liste de clients. Cette liste comprend exclusivement les coordonnées des clients (leurs noms, adresse, adresse courriel et numéros de téléphones) nécessaires pour les rejoindre.

Par ailleurs, les règles relatives à la protection des renseignements personnels² doivent être respectées dans le cadre de l'indication de clients.

Actes interdits

Dans tous les cas, une personne qui n'est ni un représentant ni, dans les cas permis³, un distributeur au sens du Titre VIII de la Loi sur la distribution (un « distributeur ») n'est pas autorisée à agir comme un représentant en vertu de la Loi sur la distribution.

Il est d'ailleurs important de réitérer que cette loi précise qu'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.

Voici des exemples⁴ de ce qu'une personne ne peut pas faire dans un contexte d'indication de clients :

- Recueillir des renseignements personnels en vue de l'obtention d'une soumission;
- Compléter pour le client ou aider celui-ci à compléter une demande de soumission d'assurance;
- Compléter pour le client ou aider celui-ci à compléter une proposition d'assurance;
- Exercer des pressions ou inciter un client à souscrire une assurance auprès du représentant ou de la personne inscrite indiqué;
- Fournir au client tout conseil en matière d'assurance.

Rémunération

La rémunération accordée à une personne qui indique des clients ne doit aucunement dépendre du résultat de l'indication ni varier en fonction de la vente d'un produit ou de la prestation d'un service financier.

¹ L.R.Q., c. D-9.2.

² *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1.

³ Un distributeur est exceptionnellement autorisé à offrir un produit d'assurance en vertu des articles 408 et suivants de la Loi sur la distribution. Cette autorisation ne vaut que pour le produit pour lequel il est effectivement distributeur.

⁴ Cette liste n'est pas exhaustive.

En effet, seul un représentant peut recevoir une rémunération liée ou conditionnelle à la vente d'un produit ou à la prestation d'un service financier. Un distributeur peut également recevoir une telle rémunération pour la vente d'un produit financier offert accessoirement à l'occasion de l'exercice de son activité principale, dans la mesure où ce produit est afférent au bien qu'il vend et sous réserve de certaines exceptions prévues à la loi. Une telle forme de rémunération est interdite pour toute autre personne qui n'est pas visée par la Loi sur la distribution.

Attentes de l'Autorité à l'endroit des représentants et personnes inscrites

L'Autorité tient à rappeler que tout représentant ou toute personne inscrite qui fait appel à des indicateurs de clients demeure tenu de se conformer aux principes et obligations de la Loi sur la distribution, notamment à l'obligation d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

L'Autorité s'attend, à ce titre, à ce que les personnes concernées adoptent des pratiques visant à s'assurer que leurs clients bénéficient, dès le début de la relation d'affaires, de l'information adéquate sur l'entreprise, sur les produits qu'elles vendent et les services qu'elles rendent, ainsi que sur tout élément ou facteur pouvant avoir une incidence sur la relation d'affaires.

Dans le contexte spécifique d'une indication de clients, l'Autorité estime que la transparence est de mise et qu'il est nécessaire de divulguer l'existence de toute entente d'indication entre un représentant ou une personne inscrite et un indicateur de clients.

Il revient aux personnes inscrites et aux représentants de déterminer les pratiques ou mesures appropriées aux fins d'informer adéquatement leurs clients. L'Autorité s'attend néanmoins à ce que les pratiques et mesures adoptées par ceux-ci tiennent compte, notamment, des éléments suivants :

- L'information relative à l'indication dont le client fait l'objet lui est communiquée dès le contact initial avec le représentant ou la personne inscrite;
- Le client comprend que l'indicateur de clients a reçu une rémunération pour l'avoir référé au représentant ou à la personne inscrite;
- Le client comprend que d'autres représentants et personnes inscrites peuvent fournir des produits comparables, susceptibles de répondre à ses besoins;
- Le client comprend que l'indicateur de clients et le représentant ou la personne inscrite ont un lien d'affaires entre eux, le cas échéant.

Nous vous invitons à prendre connaissance des questions et réponses qui suivent pour des informations additionnelles sur le présent Avis.

Pour toute question additionnelle veuillez vous adresser au Centre d'information de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Sans frais : 1 877 525-0337
information@lautorite.qc.ca

Le 8 octobre 2010.

QUESTIONS ET RÉPONSES - AVIS RELATIF À L'INDICATION DE CLIENTS EN APPLICATION DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

(Les questions et réponses font partie intégrante de l'Avis publié ci-dessus. Certains termes utilisés dans les questions et réponses sont définis dans l'Avis.)

1. QUESTION : Un représentant peut-il faire de l'indication de clients ?

RÉPONSE : Oui.

L'indication de clients peut être faite par un représentant.

La rémunération que le représentant reçoit pourra cependant dépendre de la vente d'un produit ou de la prestation d'un service. Cette rémunération relève alors du partage de commission soumis aux règles de la Loi sur la distribution.

En effet, en matière de partage de commission, la règle est claire : un représentant autonome, un cabinet ou une société autonome ne peut partager la commission qu'il reçoit qu'avec un autre représentant autonome, cabinet ou société autonome ou une autre personne mentionnée dans la Loi sur la distribution.

Si le représentant a lui-même procédé à la collecte de renseignements auprès d'un client, il doit, pour les transmettre au second représentant, obtenir le consentement du client.

2. QUESTION : Un distributeur peut-il faire de l'indication de clients ?

RÉPONSE : Oui.

En dehors des activités reliées au produit qu'il est autorisé à offrir suivant les règles de la distribution sans représentant, le distributeur doit se conformer aux règles décrites dans l'Avis comme toute personne qui n'est pas un représentant.

3. QUESTION : Celui qui fait de l'indication de clients peut-il mettre des outils de communication à la disposition du client pour que celui-ci contacte le représentant ?

RÉPONSE : Oui, mais à certaines conditions bien strictes.

Si un outil (par exemple, un téléphone ou un ordinateur) est mis à la disposition du client pour qu'il communique avec un représentant dans les bureaux de l'indicateur de clients, l'environnement doit garantir le respect de la confidentialité.

Il est strictement interdit à une personne qui n'est pas un représentant de remplir lui-même, ni même d'aider un client à remplir sa demande de soumission ou sa proposition d'assurance.

4. QUESTION : Si le client lui-même demande à l'indicateur de clients de l'aider à remplir sa proposition d'assurance ou lui pose des questions sur un produit offert, l'indicateur de clients peut-il alors aider ou répondre au client ?

RÉPONSE : Non.

Une personne qui n'est pas un représentant ne peut en aucune circonstance poser des actes qui sont réservés au représentant. L'offre et le conseil, avec tout ce qu'ils impliquent, sont des actes strictement réservés au représentant.

L'indicateur de clients doit se limiter à mettre le client en contact avec le représentant.

- 5. QUESTION : Un indicateur de clients en assurance peut-il recueillir, outre les coordonnées d'un client, quelques données additionnelles (par exemple les antécédents judiciaires, et, en assurance automobile, le kilométrage annuel, l'usage du véhicule etc.) qui serviront au représentant ou à la personne inscrite à faire un premier tri avant de contacter les clients qui lui semblent intéressants ?**

RÉPONSE : Non.

Seules les coordonnées nécessaires à la mise en contact peuvent être collectées.

À cet égard, la Loi sur la distribution est claire : 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.

Le tri que le représentant fera le sera seulement à partir des informations qu'il aura lui-même recueillies.

- 6. QUESTION : En plus d'une rémunération fixe, l'indicateur, lorsqu'il n'est pas un représentant certifié, peut-il recevoir un bonus sur le nombre de ventes ?**

RÉPONSE : Non.

Toute la rémunération que reçoit quelqu'un du fait d'une indication de clients doit être fixe et ne doit aucunement dépendre d'un ratio indication-ventes ou du nombre de ventes réalisées ou de services rendus.

- 7. QUESTION : La rémunération peut-elle être établie au cas par cas ou doit-elle être générale, calculée sur une base annuelle ou selon un nombre préétabli de clients référés ?**

RÉPONSE : La rémunération peut être établie au cas par cas. Un montant, par exemple, peut être donné à l'indicateur de clients pour chaque personne qui appelle la personne inscrite ou le représentant, en autant qu'il ne soit pas relié au résultat obtenu suite à l'indication.

- 8. QUESTION : Une association qui réfère ses membres à un cabinet, en faisant de la publicité pour ce dernier en leur annonçant que des rabais leur sont accordés, respecte-t-elle les limites de l'indication ?**

RÉPONSE : Oui.

Des membres d'associations ou de regroupements bénéficient parfois de rabais auprès d'assureurs. L'association ou le regroupement peut indiquer à ses membres le représentant ou la personne inscrite à contacter pour profiter de ces avantages.

- 9. QUESTION : Une association qui fait de la publicité auprès de ses membres pour le compte d'une personne inscrite peut-elle recevoir de cette dernière une rémunération calculée en fonction du nombre de membres qui l'appellent effectivement pour recevoir une soumission ?**

RÉPONSE : Oui.

La rémunération peut être établie en fonction du nombre de personnes figurant sur une liste transmise au représentant ou à la personne inscrite ou en fonction du nombre de personnes qui l'appellent. Par contre, jamais la rémunération ne doit être calculée en fonction du nombre de polices vendues.

10. QUESTION : Quelqu'un peut-il ne faire que de l'indication de clients ?

RÉPONSE : Oui.

Mais cette réponse n'est valable que dans la mesure où les seules coordonnées nécessaires au représentant ou à la personne inscrite pour joindre le client sont collectées.

Une personne peut effectivement s'adonner à l'activité de collecter des listes de clients pour différents services, dont l'assurance. Les clients donnent alors leurs coordonnées pour qu'un représentant les contacte afin de recueillir lui-même les informations qui lui sont utiles ou nécessaires.

11. QUESTION : Un cabinet peut-il employer un salarié pour ne faire que de l'indication de clients ?

RÉPONSE : Oui.

Dans les limites des règles énoncées dans l'Avis qui précède, un salarié d'un cabinet ou d'un assureur peut faire de l'indication de clients.