

3.

Distribution de produits et services financiers

- 3.1 Avis et communiqués
 - 3.2 Réglementation
 - 3.3 Autres consultations
 - 3.4 Retraits aux registres des représentants
 - 3.5 Modifications aux registres des inscrits
 - 3.6 Avis d'audiences
 - 3.7 Décisions administratives et disciplinaires
 - 3.8 Autres décisions
-

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Aucune information.

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Consultation relative à la distribution sans représentant

De façon générale, un produit d'assurance de personnes ou de dommages est offert par un représentant certifié auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »). Les représentants doivent respecter des obligations légales et déontologiques, particulièrement eu égard à la connaissance de leurs clients et à la convenance des produits qu'ils leur offrent.

Introduit en 1999, le Titre VIII de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF ») prévoit toutefois un régime d'exception pour l'offre de certains produits d'assurance : la « distribution sans représentant » (la « DSR »). Selon ce régime, un assureur peut offrir un produit d'assurance afférent à un bien ou y faire adhérer un client par l'entremise d'un distributeur, à la condition que les activités de ce dernier ne soient pas du domaine de l'assurance et que le produit offert soit afférent au bien vendu.

Pour bénéficier de ce régime d'exception, l'assureur doit avoir préalablement préparé un guide de distribution (le « guide ») qui respecte les dispositions de la LDPSF et du Règlement sur la distribution sans représentant. Une copie de ce guide doit être remise à l'Autorité, avant que le produit ne soit distribué. De plus, l'assureur doit prendre toutes les mesures appropriées afin que ses distributeurs aient une bonne connaissance du produit qui fait l'objet du guide.

De son côté, le distributeur doit, en plus de décrire le produit d'assurance, remettre un guide au consommateur, préalablement à la vente du produit. La LDPSF impose aussi d'autres obligations, telles que le devoir de divulguer la rémunération reçue, lorsqu'elle excède 30 % du coût d'acquisition du produit d'assurance.

La DSR, bien qu'elle soit un régime d'exception, constitue un régime relativement complet qui, en théorie, semble jouer son rôle. Toutefois, l'Autorité a constaté, au fil des années, certaines problématiques liées à l'application des dispositions de la DSR. Dans ce contexte, elle a amorcé une réflexion et soumet un rapport qui présente ses constats et suggère des orientations, afin d'améliorer l'efficacité de ce régime.

L'Autorité publie donc, pour consultation, son rapport intitulé « Document de réflexion et de consultation sur la distribution sans représentant ».

Veillez prendre note qu'à moins d'indication contraire, les commentaires reçus seront publiés sur le site Internet de l'Autorité.

Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires est priée de les faire parvenir par écrit, **avant le 25 février 2011**, en les adressant à :

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Mario Beaudoin
Chef du Service de la conformité
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 418-525-0337, poste 2801
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : mario.beaudoin@lautorite.qc.ca

Le 26 novembre 2010

**DOCUMENT DE RÉFLEXION
ET DE CONSULTATION SUR LA
DISTRIBUTION SANS
REPRÉSENTANT**

Novembre 2010



TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	2
DESCRIPTION DU MARCHÉ QUÉBÉCOIS DE LA DSR	3
PRINCIPAUX ENJEUX RELIÉS À LA DSR	4
I. La divulgation de l'information au consommateur	4
II. La résolution du contrat	9
III. L'encadrement des distributeurs	10
IV. La divulgation de la rémunération des distributeurs	12
V. Le financement des primes uniques	16
VI. Le recours au télémarketing	17
CONCLUSION	19
LISTE DES RECOMMANDATIONS	20

MISE EN CONTEXTE

De façon générale, un produit d'assurance de personnes ou de dommages doit être offert par un représentant certifié auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »). Les représentants doivent respecter des obligations légales et déontologiques, particulièrement eu égard à la connaissance de leurs clients et à la convenance des produits qu'ils leur offrent.

Introduit en 1999, le Titre VIII de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF ») prévoit un régime d'exception pour la distribution de produits d'assurance : la *Distribution sans représentant* (la « DSR »). Selon ce régime, un assureur peut offrir des produits d'assurance afférents à un bien ou y faire adhérer un client par l'entremise d'un distributeur, et ce, à la condition que les activités de ce dernier ne soient pas du domaine de l'assurance et que le produit offert soit afférent au bien vendu.

Pour bénéficier de ce régime d'exception, l'assureur doit avoir préalablement préparé un guide de distribution (le « guide ») qui respecte les dispositions de la LDPSF et du *Règlement sur la distribution sans représentant* (le « Règlement »). Une copie de ce guide doit être remise à l'Autorité, avant que le produit ne soit distribué. De plus, l'assureur doit prendre toutes les mesures nécessaires afin que les distributeurs aient une bonne connaissance du produit qui fait l'objet du guide.

Le guide doit notamment contenir :

- une description du produit offert et une précision de la nature de la garantie;
- les exclusions associées au produit;
- le processus de réclamation;
- une mention à l'effet qu'il existe des assurances comparables sur le marché.

Par ailleurs, le distributeur qui doit décrire le produit, doit aussi remettre un guide au consommateur préalablement à la vente du produit par l'entremise de la DSR. Le guide constitue un outil de divulgation permettant au consommateur d'évaluer le produit qui lui est offert. En plus de la remise du guide, la LDPSF impose d'autres obligations aux distributeurs, tel que le devoir de divulguer leur rémunération lorsqu'elle excède 30 % du coût d'acquisition du produit d'assurance.

Considérant que le distributeur qui propose un produit d'assurance au consommateur n'a pas de formation en assurance (outre celle dispensée sur le produit, le cas échéant, par l'assureur), ni l'obligation de connaître les besoins de son client ni de déterminer la convenance du produit qu'il lui offre, le régime de la DSR vise à permettre au consommateur de disposer de l'ensemble des informations pertinentes afin de prendre une décision éclairée.

Comme on peut le constater, le régime de la DSR, bien qu'il soit un régime d'exception, est un régime relativement complet qui, en théorie, semble jouer son rôle. Toutefois, il importe de vérifier si, en pratique, le régime répond aux attentes et s'il est bien appliqué. C'est dans ce contexte que l'Autorité a entrepris des travaux et soumet le présent document qui présente certains constats et suggère des orientations afin d'améliorer l'efficacité de ce régime.

DESCRIPTION DU MARCHÉ QUÉBÉCOIS DE LA DSR

Il est important de souligner que les données utilisées dans le présent rapport expriment des moyennes, de sorte que celles-ci, de même que les commentaires qui en découlent, pourraient ne pas s'appliquer parfaitement à certains réseaux de distribution ou à certains types de produits.

Peu d'informations étaient disponibles au sujet de la DSR. Par conséquent, l'Autorité a compilé des données quantitatives et qualitatives sur les produits offerts et a dressé un portrait du marché québécois de la DSR. Ainsi, en 2008, 47 assureurs titulaires d'un permis émis par l'Autorité offraient 278 produits d'assurance par l'entremise de ce régime d'exception. Ces assureurs ont déclaré à l'Autorité 8 628 distributeurs qui offraient des produits par l'entremise de leurs employés. Voici un portrait de l'industrie de la DSR pour l'année 2008 :

Produits d'assurance offerts en DSR	2008
Assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur ¹	73 %
Assurance voyage	19 %
Autres	8 %

Distributeurs	2008
Institutions financières	49 %
Marchands de véhicules automobiles	31 %
Agences de voyages	13 %
Autres	7 %

Personnes couvertes par une assurance sous la DSR	2008
Personnes ayant souscrit une assurance en 2008 ²	5 604 480
Personnes couvertes par une assurance au 31-12-08	12 104 104

Primes versées	2008
Primes versées pour nouvelles souscriptions en 2008	458 109 892 \$
Primes versées pour contrats en vigueur au 31-12-08	2 017 540 559 \$

Taux d'acceptation	2008
Acceptation d'office	93 %
Acceptation suite à un processus de sélection	3 %
Refus	0,6 %
Autres (ex. : clients n'ont pas donné suite)	3,4 %

Réclamations	2008
Nombre de réclamations	88 990
▪ Nombre de réclamations vs personnes couvertes au 31-12-08	< 1 %
Réclamations acceptées	82 %
Montants versés	396 844 617 \$
▪ Montants versés vs primes versées pour contrats en vigueur au 31-12-08	< 20 %

¹ Les assurances vie et invalidité associées à des prêts hypothécaires, des prêts personnels ou automobiles, des marges de crédit et l'assurance solde de carte de crédit font notamment partie de cette catégorie.

² L'assurance voyage, associée spécifiquement aux cartes de crédit, représente 28 millions de dollars en prime pour plus de 3,5 millions de titulaires de cartes.

Les frais d'administration des assureurs, incluant ceux de leurs tierces parties administratives (« TPA »), se situent entre 10 % et 15 %. Pour 40 % des produits vendus, la rémunération moyenne du distributeur est de 49 %, donc supérieure au seuil de 30 % qui requiert une divulgation aux consommateurs.

Dans 47 % des cas, les assureurs impartissent leurs responsabilités, notamment l'encadrement des distributeurs, à des TPA. On note que les assureurs ont des processus d'encadrement et qu'une procédure d'inspection de ces TPA existe dans 25 % des cas. Par ailleurs, on constate que des procédures d'inspection des distributeurs, soit par l'assureur, soit par la TPA à qui il a délégué ses responsabilités, n'existent que dans 15 % des cas.

PRINCIPAUX ENJEUX RELIÉS À LA DSR

L'expérience des dix dernières années, combinée à nos recherches aux niveaux national et international, ont permis de recenser six principaux enjeux associés à la DSR :

- I.** La divulgation de l'information au consommateur
- II.** La résolution du contrat
- III.** L'encadrement des distributeurs
- IV.** La divulgation de la rémunération des distributeurs
- V.** Le financement des primes uniques
- VI.** Le recours au télémarketing

Ainsi, pour chacun de ces enjeux, nous ferons état des principales problématiques rencontrées et proposerons différentes pistes de solution.

I. La divulgation de l'information au consommateur

CONSTATS

Dans le contexte général de l'offre de produits d'assurance, un représentant certifié auprès de l'Autorité divulgue, directement ou indirectement, plusieurs informations au bénéfice du consommateur.

Sur le marché de la DSR, les informations sont, entre autres, fournies au consommateur dans un guide de distribution. Ce document se veut un moyen de divulguer des éléments importants pour aider le consommateur, en l'absence d'un représentant certifié, à bien évaluer le produit d'assurance qui lui est offert, ainsi que sa convenance.

Considérant l'importance du guide, sa lourdeur et sa complexité peuvent avoir pour effet qu'il ne rencontre pas l'objectif pour lequel il a été conçu.

Suite à l'examen d'un échantillon de guides actuellement utilisés sur le marché de la DSR, nous avons compilé des moyennes, relativement aux informations qui apparaissent dans le tableau suivant :

DOCUMENT DE RÉFLEXION ET DE CONSULTATION SUR LA
DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT

	Nombre de pages/guide	Nombre de produits offerts/guide	Nombre de pages d'exclusions/guide	Nombre de personnes couvertes
Assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur	22	3	1,7	3
Assurance voyage	49	La majorité de ces guides offrent plus de 5 produits	8	1

Cet examen a permis de constater que les guides sont souvent volumineux et complexes. Nous avons identifié trois principales raisons pour cet état de fait.

La première raison est l'utilisation d'une approche « guide-police » et « guide-certificat ». Par cette approche, toutes les clauses de la police d'assurance ou du certificat qui atteste la couverture d'assurance sont intégrées dans le guide. Ainsi, aucune police d'assurance ni aucun certificat, selon le cas, ne sera transmis au consommateur. Bien que la duplication de documents soit évitée, ceci alourdit grandement le guide.

Il importe de préciser que le contrat d'assurance ou le certificat ne sont pertinents pour le consommateur que s'il a souscrit le produit. Ainsi, seules certaines clauses du contrat peuvent lui être nécessaires pour prendre une décision éclairée, par exemple celles relatives aux exclusions. L'ajout de multiples clauses peut complexifier le guide en plus de diluer les éléments importants à travers d'autres informations moins pertinentes au moment de l'offre du produit d'assurance.

La deuxième raison est l'utilisation d'un seul guide contenant l'offre de plusieurs produits. Ainsi, dans un guide portant, par exemple, sur l'assurance voyage, on offre au consommateur plusieurs assurances (vie, invalidité, hospitalisation, réadaptation, bagages, annulation de voyage, etc.) et ce dernier peut choisir de les combiner selon sa volonté.

Considérant que la DSR est un régime d'exception et que l'offre d'assurance est faite par l'entremise d'une personne qui n'a ni la formation ni les obligations d'un représentant certifié, il importe que les produits offerts demeurent simples. Or, l'offre de plusieurs produits, options ou caractéristiques, dont certains peuvent ne pas être pertinents pour le consommateur, tend à rendre plus complexe la compréhension du produit ainsi que sa comparaison.

La troisième raison est la multiplication des clauses d'exclusions, de restrictions et de limitations, incluant les clauses de conditions préexistantes. Dans l'ensemble, 93 % des consommateurs sont acceptés automatiquement. Ce taux élevé s'explique par l'existence de ces clauses qui visent l'acceptation du plus grand nombre de gens possible, du fait que le consommateur n'est pas soumis à un processus de sélection des risques ou de validation de l'admissibilité par l'assureur, au moment de la souscription. Ainsi, en plus d'exiger une meilleure compréhension de la part du consommateur, la multiplication et la dispersion de ces clauses à l'intérieur des guides complexifient les produits.

Un sondage réalisé auprès de 373 répondants, par le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie, fait ressortir le manque d'intérêt des consommateurs envers les produits d'assurance associés à des prêts. Ils comprennent l'importance de ces produits, mais croient

qu'ils peuvent faire confiance à leur institution prêteuse³. Ce constat démontre l'importance du guide comme moyen de divulgation.

Par ailleurs, le guide de distribution constitue, avec le distributeur, l'une des deux principales sources de divulgation de l'information au consommateur. Il est donc important qu'il lui soit remis en temps opportun. Or, en pratique, le guide n'est souvent remis qu'à la fin du processus d'achat du bien et de l'assurance qui lui est afférente. Le consommateur peut alors être bousculé dans le temps et ne pas être en mesure de consulter adéquatement la volumineuse documentation reçue.

Les produits d'assurance distribués par l'entremise de la DSR représentent 17 % de l'ensemble des plaintes déclarées au Québec par les assureurs et inscrites au Registre des plaintes de l'Autorité, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2009.

Nous avons examiné les 137 plaintes reliées à la DSR qui ont été inscrites au Registre des plaintes pour cette période et avons observé que 83 % de celles-ci étaient en lien avec le processus de réclamation. Nous avons d'ailleurs fait le même constat à partir des 336 plaintes déclarées par les assureurs, dans les formulaires complétés pour l'année 2008.

Les deux motifs de plaintes les plus souvent énoncés et qui représentent à eux seuls près de 90 % des plaintes en lien avec une réclamation étaient :

- le refus des assureurs d'honorer des réclamations;
- la cessation des prestations.

Nos travaux ont aussi démontré qu'en DSR, pour l'année 2008, près d'une réclamation sur cinq faisait l'objet d'un refus et que les principaux motifs invoqués étaient :

	Conditions préexistantes	Exclusions prévues au contrat	Non-admissibilité ⁴	Autres motifs
Nombre de réclamations refusées	2 032	2 443	1 517	3 678
Proportion	21 %	25 %	16 %	38 %
	62 %			

Ainsi, nous avons constaté que près des deux tiers des réclamations refusées l'étaient pour des éléments qui doivent être divulgués dans le guide ou par le distributeur et qu'elles reposaient essentiellement sur les clauses de conditions préexistantes, les clauses d'exclusions et les critères d'admissibilité.

Si le consommateur ne comprend pas ces éléments, il pourra se retrouver dans une situation difficile, à un moment inopportun, puisqu'il comptera sur les bénéfices de l'assurance qui, dans certains cas, lui seront refusés. Ce refus de la part de l'assureur, même justifié, devient alors lourd de conséquences puisque, par la suite, le consommateur pourrait ne plus être admissible

³ CENTRE D'INTERVENTION BUDGÉTAIRE ET SOCIALE DE LA MAURICIE, *Personal and Mortgage Loans and Associated Insurance*, Office of Consumer Affairs, Industry Canada, 2008.

⁴ Cette rubrique couvre aussi tout autre motif ayant mené à l'annulation du contrat d'assurance *ab initio*. L'annulation *ab initio* signifie que le contrat est annulé rétroactivement, comme si le contrat n'avait jamais existé, au motif, notamment, que le consommateur n'était pas admissible au produit d'assurance.

à une autre assurance de même type ou pourrait voir les clauses de conditions préexistantes s'appliquer à lui. Par ailleurs, s'il demeure admissible à un produit d'assurance individuelle, il pourrait faire l'objet d'un avenant d'exclusion ou d'une surprime, selon le cas. Ainsi, la divulgation et la compréhension de ces éléments constituent des enjeux majeurs pour le consommateur. En fait, en DSR, le fardeau de bien comprendre le produit, et surtout ses limites, repose en grande partie sur les épaules du consommateur, d'où l'importance de lui faciliter l'accès à l'information, et de favoriser sa simplicité.

Il appert de ce qui précède que les guides pourraient être améliorés afin de mieux répondre aux objectifs de divulgation souhaités visant à protéger adéquatement les consommateurs. Il serait donc opportun d'évaluer les mesures qui pourraient être prises afin de limiter les informations apparaissant dans le guide à celles qui sont essentielles, et de faire en sorte que la forme du guide favorise une compréhension rapide des informations pertinentes.

RECOMMANDATIONS

1. Réduire la longueur et la complexité du guide

Afin de contrôler et de limiter la quantité d'informations relatives aux éléments à divulguer, un gabarit de guide devrait être créé par l'Autorité. Ainsi, le guide ne devrait porter que sur les informations suivantes :

- la nature de la garantie;
- la description de la protection offerte;
- les conditions d'admissibilité et d'assurabilité;
- les exclusions, restrictions et limitations;
- la rémunération du distributeur;
- une mention à l'effet qu'il existe des assurances comparables sur le marché;
- les coordonnées du service de consultation maintenu par l'assureur;
- les coordonnées de l'Autorité;
- l'information relative au délai de résolution du contrat;
- les annexes requises, le cas échéant.

Bien que similaires à celles qui sont prévues à la réglementation actuelle, ces informations sont la plupart du temps disséminées parmi d'autres qui pourraient être de moindre importance. De plus, elles sont souvent décrites avec des termes techniques et légaux. L'information, pour être comprise dans le court laps de temps dont dispose le consommateur en contexte de DSR, doit être succincte, présenter rapidement et efficacement les éléments importants et faire certains renvois à la police, au certificat ou à la proposition, selon le cas.

2. Limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être offerts dans un même guide

Même si le nouveau format de guide proposé en fait un document court et succinct, il doit aussi décrire un produit simple. L'insertion, dans un même guide, de plusieurs produits d'assurance ne rencontre pas l'objectif visé par un guide qui est de divulguer l'information sur un produit préalablement choisi par le consommateur. Plus l'éventail des produits offerts au consommateur est important, plus ce dernier doit être guidé dans ses choix. Or, comme nous l'avons vu, le distributeur ne peut, légalement, jouer ce rôle. Seul un représentant certifié peut le faire de façon adéquate.

Ainsi, afin de faciliter la compréhension du produit en DSR, le nombre d'éléments accessoires au produit d'assurance offerts dans un guide devrait être restreint. En effet, les couvertures d'assurance devraient avoir un lien direct avec la nature du risque souscrit.

3. Mettre davantage en évidence les exclusions, restrictions, limitations et les clauses de conditions préexistantes

Considérant l'importance des exclusions, restrictions, limitations et des clauses de conditions préexistantes pour le consommateur, ces éléments doivent être bien compris par celui-ci. Or, ils sont souvent décrits d'une façon légale et technique visant à être le plus exhaustifs possible. Or, si cette façon de procéder est pertinente dans un contrat, elle n'est pas appropriée dans un guide. Ces éléments devraient plutôt être décrits de façon suffisamment simple et succincte pour interpeller le consommateur sur une situation qui pourrait le viser et, le cas échéant, le référer au contrat.

Afin qu'il soit plus facile pour le consommateur de repérer ces informations, elles devraient être regroupées au même endroit dans le guide, dans un format visuel distinct.

Pour que la référence soit efficace, le guide devrait inclure une mise en garde sur l'importance pour le consommateur de consulter ces informations, de même que sur les conséquences de celles-ci dans l'éventualité d'un sinistre.

4. Exiger que la confirmation d'assurance soit un élément distinct du guide

Le guide de distribution n'est pas destiné à être une partie intégrante du contrat d'assurance. Il ne devrait donc pas être utilisé comme une « confirmation » et ainsi se substituer au certificat ou à la police d'assurance qui confirme que le consommateur est couvert par l'assurance⁵.

L'article 444 de la LDPSF prévoit qu'un distributeur qui offre, à l'occasion d'un prêt, une assurance sur la vie, la santé ou la perte d'emploi d'un débiteur, doit remettre au consommateur, dans les 30 jours de sa demande d'adhésion, une confirmation de l'assureur qu'il est assuré. La portée de cet article doit être élargie à l'ensemble des produits admissibles à la DSR. En effet, les consommateurs seraient mieux protégés si l'ensemble des produits offerts via la DSR étaient visés par cet article et si cette confirmation était personnalisée.

5. Faciliter l'accès au guide

Considérant qu'en DSR, le produit d'assurance est souscrit de façon accessoire à l'achat d'un bien, le consommateur ne se voit offrir l'accès au guide de distribution que lorsqu'il a pris sa décision d'achat du bien et dispose ainsi de seulement quelques minutes pour prendre sa décision eu égard à l'assurance qui lui est offerte.

Afin de faciliter l'accès au guide en tout temps, l'Autorité propose de rendre les guides disponibles sur son site Web. Les consommateurs pourraient alors les consulter à leur gré et comparer les produits disponibles sur le marché de la DSR, même avant l'acquisition du bien visé.

⁵ La confirmation d'assurance n'engage pas l'assureur à accepter d'éventuelles réclamations. Elle a pour but de confirmer au consommateur qu'il est admissible au produit offert et qu'il a satisfait aux critères d'assurabilité, le cas échéant.

II. La résolution du contrat

CONSTATS

Dans le contexte de la DSR, la vente d'un contrat d'assurance se fait à l'occasion de l'acquisition d'un bien. L'acquisition d'un produit d'assurance n'ayant fort probablement pas été envisagée ou fait l'objet d'une réflexion, il est possible qu'un consommateur accepte l'offre d'un produit d'assurance dont il n'a pas besoin, qu'il a mal compris ou qu'il pourrait acquérir autrement.

La LDPSF prévoit un délai de résolution de 10 jours à l'intérieur duquel il est possible, pour le consommateur, de demander l'annulation sans frais de la couverture d'assurance.

Ce délai est d'autant plus important, comme nous l'avons vu précédemment, que dans leur format actuel, les guides ne remplissent pas toujours adéquatement leur rôle de divulgation d'information qui consiste à permettre au consommateur d'avoir en main toutes les informations pertinentes relatives au produit d'assurance offert via la DSR.

Ainsi, l'analyse de 466 appels logés au Centre d'information de l'Autorité relativement à la DSR a permis de constater que les consommateurs ne connaissent généralement pas le processus d'annulation en vigueur, ni le délai prescrit.

Sur ce point, un groupe de travail formé par le Conseil canadien des responsables de la réglementation en assurance (CCRRA) a conclu que les conditions entourant la vente accessoire de produits d'assurance, de même que le délai de réflexion prévu dans la législation, ne permettraient pas toujours au consommateur de bien apprécier si, compte tenu de sa situation, le produit proposé était adéquat⁶.

Au Royaume-Uni, le Financial Services Authority (le « FSA ») a intégré, dans le *Insurance Conduct of Business Handbook*, une règle visant à augmenter à 30 jours la période d'annulation des produits d'assurance crédit désignés sous le nom de *Payment Protection Insurance*⁷, et ce, sans pénalité. De plus, dans le rapport sur l'assurance crédit du Consumer Council of Canada⁸, publié en 2009, une des recommandations portait expressément sur la prolongation de la période de résolution d'un contrat d'assurance à 30 jours.

RECOMMANDATION

6. Prolonger de 10 à 30 jours la période de résolution du contrat d'assurance

L'Autorité estime que le consommateur doit disposer d'un temps suffisant pour lui permettre de réviser la décision d'achat qu'il a prise et, le cas échéant, de vérifier si un produit « traditionnel » lui conviendrait mieux.

⁶ Le CONSEIL CANADIEN DES RESPONSABLES DE LA RÉGLEMENTATION D'ASSURANCE ET LES ORGANISATIONS D'ENCADREMENT DES SERVICES D'ASSURANCE DU CANADA, *Rapport sur la vente d'assurance accessoire*, novembre 2008, p. 8, [Ressource électronique], en ligne : < <http://www.cir-ccrra.org/fr/init/isi/report%20nov08.pdf> > (site consulté le 9 février 2010).

⁷ Il s'agit de produits équivalant à l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur.

⁸ Ken WHITEHURST et Howard, J. DEANE, *Creditors Insurance – Are Consumers Being Well Served?*, rédigé pour le Bureau de la consommation - Industrie Canada, Conseil des consommateurs du Canada, 31 mars, 2009, p. 10.

Pour ces motifs, il serait opportun, comme certains assureurs le font déjà, de prolonger le délai de résolution à 30 jours.

III. L'encadrement des distributeurs

CONSTATS

En DSR, les distributeurs constituent, pour le consommateur, une des deux principales sources de divulgation des informations, l'autre étant le guide de distribution. En effet, la LDPSF impose aux distributeurs des obligations spécifiques, notamment :

- voir à ce que leur personnel ait une bonne connaissance du guide;
- décrire au consommateur la nature du produit et ses exclusions;
- remettre une copie du guide au consommateur avant la vente du produit;
- informer le consommateur sur la façon de présenter une réclamation et le délai pour le faire;
- remettre au consommateur l'avis de résolution prévu par règlement, et dans le cas d'une assurance liée à un prêt, lui remettre une confirmation d'assurance dans les 30 jours de son adhésion.

Les constats faits préalablement eu égard aux plaintes et aux réclamations refusées s'appliquent ici également. Ainsi, il semble que dans l'état actuel des choses, les distributeurs ne jouent pas toujours un rôle adéquat quant à la divulgation d'informations pertinentes aux consommateurs.

La LDPSF impose à l'assureur l'obligation d'encadrer ses distributeurs et au distributeur, l'obligation d'encadrer ses employés.

Nos travaux nous ont permis d'identifier certaines pratiques exemplaires au sein de l'industrie, relativement à la formation des distributeurs, notamment :

- certains assureurs se chargent, directement ou par l'entremise d'une tierce partie spécialisée, de la formation des employés des distributeurs;
- certains assureurs ont mis en place des examens afin de valider la compréhension des employés formés;
- certains centres d'appels effectuent des formations à l'aide de logiciels, produisent des rapports hebdomadaires, utilisent des scripts d'appels et font de l'écoute téléphonique.

Bien que ces pratiques soient nécessaires, nous constatons que les distributeurs ne font l'objet de contrôles de la part des assureurs, ou de leur TPA, que dans 15 % des cas.

Or, lors de la compilation des plaintes reçues au Service du traitement des plaintes de l'Autorité, nous avons pu constater que 45 % des plaintes répertoriées en 2008 et en 2009 étaient en lien avec la souscription. Elles portaient sur l'inadmissibilité des consommateurs et sur les erreurs évidentes des distributeurs.

Par ailleurs, les listes de distributeurs remises à l'Autorité par l'assureur contiennent souvent des entreprises dont les activités ne sont pas pertinentes au produit d'assurance offert. Or, la LDPSF est à l'effet que le produit d'assurance doit être afférent au bien vendu par le distributeur; cette

condition ne peut être respectée si les activités de l'entreprise ne sont pas pertinentes au produit d'assurance proposé⁹.

Comme nous l'avons vu, la LDPSF prévoit que l'assureur doit prendre toutes les mesures appropriées pour s'assurer que ses distributeurs aient une bonne connaissance du produit d'assurance faisant l'objet du guide. Ainsi, le contrôle de la qualité de l'information transmise par les distributeurs passe par la formation et l'encadrement de ces derniers. Or, nous avons constaté que les mesures prises par les assureurs étaient variées et inégales au sein de l'industrie.

RECOMMANDATIONS

7. Rendre les assureurs imputables du respect des obligations de leurs distributeurs

Considérant que les distributeurs ne sont pas des individus titulaires d'un certificat délivré par l'Autorité les autorisant à agir dans le domaine de l'assurance de dommages ou de l'assurance de personnes, qu'ils ne sont pas encadrés par la Chambre de l'assurance de dommages ni par la Chambre de la sécurité financière, et qu'ils offrent des produits d'assurance pour le compte d'un assureur, ce dernier devrait être davantage imputable des manquements de ses distributeurs.

Le fait de rendre les assureurs imputables du respect des obligations de leurs distributeurs obligera ceux-ci à prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que leurs distributeurs se conforment à la loi, en se dotant notamment de procédures de supervision.

8. Procéder à l'inspection des distributeurs

Considérant que les distributeurs ont des obligations spécifiques dans la LDPSF, l'Autorité devrait développer un programme d'inspection spécifique afin de vérifier qu'ils rencontrent leurs obligations.

Ces inspections, en plus de la supervision accrue des assureurs, devraient rehausser le niveau de conformité des distributeurs, particulièrement en matière de remise des guides, de divulgation des informations importantes et, le cas échéant, de divulgation de leur rémunération.

9. Créer un registre des distributeurs

La création d'un registre public des distributeurs devrait permettre aux consommateurs, avec la mise en ligne des guides de distribution (recommandation no 5), de consulter la liste des produits que ces derniers peuvent offrir. Cela permettra au consommateur de s'assurer qu'il transige avec un distributeur autorisé et pourrait notamment éviter, comme cela s'est produit ailleurs, que des distributeurs qui ne sont plus autorisés s'approprient des primes.

10. Exiger des assureurs qu'ils contrôlent le caractère accessoire de la vente d'assurance

Considérant que le distributeur offre, de façon accessoire, un produit d'assurance afférent à un bien, l'assureur devrait vérifier la cohérence entre le bien vendu par le distributeur et le produit d'assurance offert.

⁹ À titre d'exemple, l'Autorité a constaté que des commerçants de piscines et d'ameublement d'extérieur offraient des produits d'assurance liés à un prêt automobile.

Nous rappelons que l'assureur doit également valider que les distributeurs qui agissent comme preneurs de contrats d'assurance collective peuvent agir à ce titre.

IV. La divulgation de la rémunération des distributeurs

CONSTATS

La LDPSF prévoit qu'un distributeur doit divulguer au consommateur toute rémunération reçue supérieure à 30 % du coût du produit. Le 9 avril 2001, le Bureau des services financiers (le « BSF »), un prédécesseur de l'Autorité, publiait dans son Bulletin, ses *Directives sur les obligations de divulgation des distributeurs*¹⁰. Le BSF précisait alors qu'un distributeur qui offre plus d'un produit d'assurance pour un même bien doit dévoiler au consommateur sa rémunération reçue pour chacun de ces produits, si celle-ci excède 30 % pour un des produits.

Également, bien que la LDPSF soit muette quant à la forme que la rémunération et la divulgation doivent prendre, le Bulletin précisait que toute somme quantifiable reçue par le distributeur et reliée à la distribution d'un produit d'assurance doit être prise en compte dans le calcul de la rémunération. Quant à la forme de la divulgation, les seules indications mentionnées par le BSF étaient qu'elle peut être verbale ou écrite, et ce, sous forme de pourcentage ou de quantum. Le distributeur doit divulguer sa rémunération précise (par exemple, 49 %) et non seulement le fait qu'elle excède 30 %. Par ailleurs, dans un jugement rendu le 16 août 2004, la Cour supérieure statuait que le distributeur avait l'obligation de divulguer l'ensemble de la rémunération reçue, incluant la rémunération versée à toutes les entreprises qui lui étaient apparentées¹¹.

On peut se demander pourquoi un distributeur doit divulguer sa rémunération alors qu'un représentant certifié n'a pas à le faire. Le représentant certifié a suivi une formation, car il a l'obligation de déterminer les besoins d'un consommateur en matière d'assurance et les produits qui peuvent lui convenir. De plus, il a des obligations légales et déontologiques qui sont contrôlées sur une base régulière. Il doit agir dans l'intérêt du consommateur.

Quant au distributeur, il n'a pas l'obligation de connaître les besoins du consommateur ni de déterminer si le produit lui convient. Le distributeur n'est pas dans le domaine de l'assurance. En conséquence, sa motivation à offrir le produit d'assurance est susceptible d'être liée à la rémunération qu'il en retire.

Il faut se rappeler que le produit d'assurance est offert à un consommateur à l'occasion de l'acquisition d'un tout autre produit. Dans ce contexte, le consommateur n'a pas nécessairement en tête les couvertures d'assurance dont il dispose déjà ni une idée du coût raisonnable d'un produit d'assurance. Il y a donc un risque que le consommateur acquière un produit dont il n'a pas besoin ou qu'il paie trop cher pour ce produit.

¹⁰ BUREAU DES SERVICES FINANCIERS, *Directives sur les obligations de divulgation des distributeurs, Application des articles 431 et 433 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2)*, Bulletin n° 13, 9 avril 2001, [Ressource électronique], en ligne : <http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/bulletins/anciens%20Bulletin%20BSF/bulletin-13-avril-fr.pdf> (site consulté le 16 février 2010).

¹¹ *Formule Pontiac Buick inc. c. Québec (Bureau des services financiers)*, 2004 CanLII 7239 (Qc C.S.), confirmé en appel (2005 QCCA 1027).

La LDPSF prévoit que le distributeur doit informer le consommateur qu'il existe des assurances comparables sur le marché. Cette obligation, jumelée à celle de divulguer la rémunération versée au distributeur dans les cas où elle excède 30 %, peut amener le consommateur à réfléchir sur la nécessité d'acquérir le produit d'assurance ou, à tout le moins, sur la possibilité qu'il a de comparer les prix.

Cet impératif de divulgation de la rémunération du distributeur et ses enjeux n'est pas seulement présent au Québec. Au Royaume-Uni, le FSA a effectué des « achats mystères » donnant lieu à l'offre de produits d'assurance crédit et a constaté que les niveaux et les structures de rémunération ainsi que les objectifs de vente pouvaient favoriser de mauvaises ventes¹². De plus, l'Office of Fair Trading a constaté que, d'une part, les consommateurs connaissaient peu ces produits, leurs prix et leurs caractéristiques et que, d'autre part, ils ne les magasinèrent pas, ce qui renforçait l'avantage du point de vente et rendait les comparaisons plus difficiles¹³. Ce constat lié à l'avantage du point de vente a d'ailleurs poussé la Competition Commission, à qui le dossier avait été référé, à recommander dans son rapport final, publié en janvier 2009, l'interdiction de vendre des produits d'assurance crédit au moment d'offrir le crédit, et ce, dans les sept jours suivants¹⁴.

Ces mêmes organismes ont constaté que les taux de commission payés par les assureurs aux intermédiaires semblaient élevés, comparativement aux taux payés pour des produits similaires. Par ailleurs, ces organismes croient que la profitabilité des distributeurs est appréciable.

Au Canada, dans son rapport intitulé *Creditors Insurance – Are Consumers Being Well Served?*¹⁵, le Bureau de la consommation du Canada constate que les consommateurs seraient souvent mieux servis en souscrivant un contrat d'assurance vie temporaire ou d'assurance invalidité plutôt qu'un contrat d'assurance vie et invalidité de crédit, à la condition toutefois qu'ils soient admissibles à un tel produit et qu'ils comparent les prix. En effet, leurs recherches démontrent que le prix de ces assurances est souvent égal ou inférieur à celui de l'assurance crédit.

Par ailleurs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada écrit, dans une publication sur l'assurance solde de crédit¹⁶, qu'elle est habituellement plus chère que les autres formes d'assurance vie ou invalidité. De plus, elle ne serait pas appropriée si le consommateur détient une autre assurance sur la vie qui peut l'aider à acquitter ses dettes en cas de décès ou d'invalidité ou s'il possède une autre source de revenus susceptible de couvrir les paiements minimaux associés à ses cartes de crédit.

¹² FINANCIAL SERVICES AUTHORITY, *The Sale of Payment Protection Insurance. Results of Thematic Work* (novembre 2005), en ligne : <http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/ppi_thematic_report.pdf> (site consulté le 9 février 2010).

¹³ OFFICE OF FAIR TRADING, *Payment Protection Insurance. The OFT's Reasons for Making a Market Investigation Reference to the Competition Commission* (février 2007), en ligne : <[http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/financial_products/oft899\(1\).pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/financial_products/oft899(1).pdf)> (site consulté le 9 février 2010).

¹⁴ COMPETITION COMMISSION, *Market Investigation into Payment Protection Insurance* (29 janvier 2009), en ligne : <http://www.competition-commission.org.uk/rep_pub/reports/2009/fulltext/542.pdf> (site consulté le 9 février 2010).

¹⁵ *Creditors Insurance – Are Consumers Being Well Served?*, préc., note 8, à la page 9.

¹⁶ GOUVERNEMENT DU CANADA, Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Assurance-solde de crédit* [Ressource électronique], éd. rév. en 2009, en ligne : <<http://www.acfc.gc.ca/fra/publications/CartesDeCredit/PDFs/CreditBalance-fra.pdf>> (site consulté le 9 février 2010).

L'encadrement de la divulgation de la rémunération des distributeurs présente de nombreux défis, notamment en raison des éléments suivants :

- les enjeux commerciaux en matière de concurrence entre les assureurs;
- les enjeux commerciaux en matière de concurrence entre les distributeurs;
- la difficulté d'inscrire la rémunération dans un guide, puisque ce taux peut fluctuer selon les distributeurs;
- comme la divulgation peut être verbale, il est difficile d'en faire le contrôle à la source.

Comme mentionné un peu plus tôt, pour 40 % des produits vendus, la rémunération moyenne du distributeur est de 49 %, donc supérieure au seuil de 30 % qui requiert une divulgation aux consommateurs.

Or, les informations obtenues dans certains dossiers nous portent à croire que les mesures liées à cette divulgation ne sont pas comprises, ne sont souvent pas appliquées, et qu'elles sont même parfois contournées par l'industrie (par exemple, en créant des compagnies de gestion à qui sont versés des dividendes, en créant des cabinets d'assurance inopérants afin de partager des commissions, en transférant des dossiers à des réassureurs appartenant au même groupe financier, en multipliant les intermédiaires, ou en haussant la rémunération sur un produit connexe, etc.).

Il est évident qu'en matière de concurrence, la divulgation de la rémunération n'est pas un avantage pour le distributeur, surtout si elle frôle les 50 %. Par conséquent, si l'application de cette obligation n'est pas claire ou contrôlée, la tendance sera l'absence de divulgation.

RECOMMANDATION

11. Divulguer, dans tous les cas et par écrit, la rémunération directe et indirecte du distributeur

La divulgation de la rémunération par écrit permet de contrôler la façon dont elle a été faite.

L'abolition du seuil de 30 % déclenchant l'obligation de divulgation enlève toute ambiguïté sur la façon de calculer la rémunération et rend certaine l'obligation de divulgation par les distributeurs. De même, l'abolition de ce seuil rend vaine la création de structures pour contourner les obligations liées à la divulgation de la rémunération.

Consciente que la divulgation de la rémunération comporte des enjeux importants en matière de concurrence, l'Autorité propose trois solutions. Ceci dit, pour chacune des solutions proposées, l'Autorité estime que les distributeurs devraient avoir l'obligation de :

- porter l'écrit mentionnant la rémunération du distributeur à la connaissance du consommateur;
- lui faire parapher la section qui comporte la divulgation de la rémunération;
- conserver au dossier du client une copie du document qui démontre que la divulgation a été faite.

Proposition 1

Une première solution proposée par l'Autorité consiste à divulguer, dans le guide, la rémunération du distributeur.

Cette solution comporte les avantages suivants :

- l'assureur établit une tarification et une rémunération uniques, pour l'ensemble des distributeurs offrant le même produit;
- la rémunération ainsi inscrite dans le guide permet d'en assurer la divulgation;
- le prix du produit (la prime) est fixé en fonction du risque réellement assumé par l'assureur et non en fonction de la négociation de la rémunération de chacun des distributeurs avec l'assureur;
- en plus de comparer les produits offerts par divers distributeurs, la mise en ligne des guides sur le site Web de l'Autorité (recommandation no 5) permettrait aux consommateurs de comparer la rémunération octroyée;
- cette pratique est applicable à tout type de produit offert en DSR.

Cette solution comporte les inconvénients suivants :

- le consommateur ne bénéficie plus de la concurrence entre les distributeurs qui offrent le même produit du même assureur;
- l'établissement d'une rémunération identique pour tous les distributeurs peut encourager la mise en place de moyens alternatifs afin de compenser certains distributeurs.

Proposition 2

Une deuxième solution proposée est l'établissement d'un formulaire prescrit par l'Autorité prévoyant la divulgation aux consommateurs de la rémunération du distributeur, sous toutes ses formes. Ce formulaire serait remis au consommateur et son libellé pourrait avoir la teneur suivante :

Le coût de l'assurance, excluant la rémunération directe et indirecte du distributeur, est de XXXX \$.

La rémunération du distributeur est de XXXX \$.

Ces deux montants correspondent à la prime totale de XXXX \$ qui vous est chargée pour ce produit d'assurance.

Cette solution comporte les avantages suivants :

- elle permet une rémunération distincte selon les distributeurs, ce qui favorise la concurrence et donc les meilleurs prix;
- elle permet de tenir compte des différentes formes de rémunération que peut toucher un distributeur, favorisant ainsi la transparence;
- la transparence rend vaine la mise en place de structures corporatives visant à masquer les formes de rémunération;
- elle favorise la conformité du distributeur;
- cette pratique est applicable à tout type de produit offert en DSR.

Cette solution comporte les inconvénients suivants :

- elle augmente le nombre de documents remis au consommateur puisque l'information ne peut être divulguée dans le guide;
- la rémunération totale devant être immédiatement divulguée, cette approche ne favorise pas la mise en place de programmes de rémunération contingente.

Proposition 3

Aux fins spécifiques de la DSR, la rémunération du distributeur pourrait être exclue de la prime versée à l'assureur et être payée directement par le consommateur, séparément de l'assurance. Ainsi, l'assureur offrirait son produit à un coût n'incluant aucune rémunération et le distributeur facturerait ses honoraires de façon indépendante et transparente.

Cette solution comporte les avantages suivants :

- l'assureur établit une tarification unique de son produit d'assurance pour l'ensemble de ses distributeurs;
- il y a divulgation automatique et certaine, au consommateur, de la rémunération reçue, puisque les honoraires lui sont facturés directement;
- ces honoraires peuvent aisément être modifiés;
- cette pratique est applicable à tout type de produit offert en DSR.

Cette solution comporte l'inconvénient suivant :

- l'assureur ne contrôle plus le coût global de son produit comme lorsqu'il inclut la rémunération.

L'Autorité présente trois solutions qui visent la divulgation complète et par écrit de la rémunération du distributeur, dans toutes les circonstances. L'Autorité croit que la transparence est de mise. Le consommateur devrait connaître l'intérêt économique de la personne qui lui offre un produit d'assurance, dans la mesure où le distributeur n'a pas, comme le représentant certifié, la formation requise, l'obligation d'analyser les besoins du client ni de déterminer la convenance du produit qu'il lui propose.

Ceci dit, l'Autorité invite toute personne à proposer une autre solution qui permettrait d'atteindre le même objectif.

V. Le financement des primes uniques

CONSTATS

Au cours de ses travaux, l'Autorité a constaté que dans le cas des produits d'assurance dont la prime unique était financée, le consommateur pouvait difficilement évaluer le prix réel de sa prime, puisque des intérêts sur celle-ci étaient ajoutés.

Ainsi, le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie, dans son rapport sur l'assurance associée aux prêts personnels et hypothécaires¹⁷, conclut que le coût des assurances n'étant pas calculé séparément ni présenté adéquatement, le consommateur est incapable d'établir le coût réel de l'assurance et de faire la comparaison. Il est aussi difficile pour le consommateur de l'intégrer à un budget mensuel.

À cela s'ajoute le fait que les consommateurs ne sont pas familiers avec les méthodes de calcul du remboursement de telles primes en cas de résiliation du contrat d'assurance. En effet, le remboursement ne correspond pas à la prime payée au prorata du nombre de mois écoulés.

¹⁷ CENTRE D'INTERVENTION BUDGÉTAIRE ET SOCIALE DE LA MAURICIE, préc., note 3, à la page 6.

Ces méthodes de calcul du remboursement des primes en cas d'annulation d'un contrat d'assurance (par exemple, la « Règle de 78 » + frais administratifs) peuvent rendre le processus de résiliation vain et rendre le consommateur captif.

Cette conclusion est similaire à celle à laquelle arrive le FSA au Royaume-Uni, à la suite d'achats mystères de produits d'assurance crédit¹⁸. En effet, dans le cas des primes uniques, le FSA a constaté que les pratiques de remboursement ne reflétaient pas le coût ou le profil de risques du consommateur, lors de l'annulation de ces produits.

Suivant ce constat, ce dernier a pris entente avec l'industrie pour que ce type de produit ne contienne plus de clause de remboursement nul¹⁹. Par la suite, en 2009, la Competition Commission a publié son rapport final sur les produits dits de *Payment Protection Insurance*²⁰ et comptait prohiber les polices à prime unique au Royaume-Uni.

RECOMMANDATION

12. Énoncer, dans le guide, le coût total du produit d'assurance à prime unique et ses modalités de remboursement en cas de résiliation

Ainsi, comme l'a fait le FSA dans son *Insurance Conduct of Business Handbook*, l'Autorité est d'avis que la présentation de l'information et la documentation remise au consommateur, en l'occurrence le guide, devraient lui permettre de comprendre le coût total du produit d'assurance ainsi que les coûts additionnels reliés au financement de la prime.

Le guide devrait également informer le consommateur des modalités de remboursement de la prime versée, dans l'éventualité où le contrat serait résilié.

VI. Le recours au télémarketing

CONSTATS

Tel que mentionné précédemment, 73 % des produits d'assurance offerts via la DSR portent sur l'assurance sur la vie, la santé et la perte d'emploi d'un débiteur. Or, de ce nombre, 22 %²¹ offrent une protection d'assurance solde associée à des cartes de crédit. Par ailleurs, dans le cadre de ses travaux, l'Autorité a pu recenser, à partir du site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada²², 668 produits d'assurance voyage et de « protection achat et garantie prolongée » reliés à des cartes de crédit ou de débit potentiellement offerts au Québec.

Ces produits sont, dans la majorité des cas, offerts par des centres d'appels. En effet, les détenteurs de carte de crédit sont souvent contactés par téléphone, plusieurs semaines, voire mois ou années, après l'adhésion à leur carte de crédit, pour se faire proposer divers produits d'assurance associés à celle-ci.

¹⁸ FINANCIAL SERVICES AUTHORITY, préc., note 12, à la page 13.

¹⁹ La « clause de remboursement nul » est une clause qui fait en sorte que, dans l'éventualité de l'annulation de la police d'assurance pour quelque raison que ce soit, un consommateur reçoive un remboursement de prime très faible, presque nul.

²⁰ COMPETITION COMMISSION, préc., note 14, à la page 13.

²¹ 44 guides sur les 203 examinés.

²² www.fcac-acfc.gc.ca.

Il est intéressant de noter qu'en février 2009, l'émission *Marketplace*, de la chaîne CBC, a donné mandat à la firme EKOS d'effectuer un sondage auprès de 1 036 Canadiens, concernant l'assurance offerte par les cartes de crédit afin de couvrir le solde de celles-ci. Parmi les faits saillants de ce sondage, mentionnons :

- 23 % prétendent ne pas avoir obtenu des explications adéquates;
- 22 % de ceux qui ont souscrit l'assurance prétendent qu'on ne leur a pas dit que celle-ci était facultative;
- 51 % de ceux qui ont souscrit au produit d'assurance disent qu'on ne leur a pas expliqué que l'assureur ne paierait pas la totalité du solde s'il y avait perte d'emploi ou invalidité;
- 56 % de ceux qui ont souscrit l'assurance disent qu'on ne leur a pas expliqué que l'assurance ne couvrirait pas les conditions préexistantes.

La DSR est mal adaptée au télémarketing. En effet, dans un contexte de télémarketing, la souscription se conclut normalement lors d'un seul appel d'une durée généralement limitée. Ainsi, il devient difficile de remettre une copie du guide au consommateur en temps opportun, ce qui contrevient à la LDPSF. Le guide est plutôt transmis par la poste en même temps que le certificat d'assurance, le cas échéant. En plus de contrevenir à la législation, le guide ne joue pas, dans ces circonstances, son rôle de divulgation. Il faut donc envisager des pistes de solution afin de couvrir cette situation. De plus, dans un tel contexte, l'application du délai de résolution constitue une problématique, puisque ce dernier pourrait, dans certains cas, être écoulé avant que le consommateur ne reçoive la documentation associée au produit souscrit.

RECOMMANDATIONS

Il est important de distinguer le régime de la DSR du télémarketing, ce dernier n'étant qu'une façon de prendre contact avec le client. Le fait de recourir au télémarketing pour offrir un produit d'assurance n'assujettit pas automatiquement ce dernier à la DSR. En effet, bien que le produit soit offert par télémarketing, l'implication d'un représentant certifié soumis aux règles d'encadrement du régime traditionnel peut être requise.

Dans les cas où le produit offert se qualifie pour le régime de la DSR, il nous apparaît opportun d'adapter les obligations contenues au Titre VIII de la LDPSF à cette forme de communication, tout en respectant les principes et directives s'appliquant à l'encadrement du télémarketing dans son ensemble.

13. Établir des scripts d'appels qui rencontrent les exigences de la DSR

Considérant que dans ce contexte, le guide de distribution ne peut être remis en temps opportun, des scripts d'appels contenant les éléments de divulgation prévus au régime de la DSR devraient être utilisés par les distributeurs. Ces scripts devraient être remis à l'Autorité au moment du dépôt du guide.

14. Prolonger la période de résolution du contrat d'assurance

Le calcul du délai de résolution devra tenir compte du fait que dans une situation de télémarketing, le consommateur n'a aucun document en main lors de la souscription du produit d'assurance. Ainsi, il ne peut pas les consulter pour évaluer la pertinence de sa décision d'acquisition. La recommandation no 6 demeure pertinente dans ce contexte.

CONCLUSION

Le constat général auquel nous arrivons est à l'effet que des améliorations doivent être apportées à l'encadrement du marché québécois de la DSR, notamment afin de simplifier le guide et de mieux encadrer les distributeurs. Le guide de distribution et les distributeurs étant les principales sources d'information permettant au consommateur d'évaluer si le produit d'assurance lui convient ou non, il est important qu'ils jouent pleinement leur rôle. Nous croyons ainsi que nos recommandations règlent adéquatement les problématiques associées aux six principaux enjeux identifiés.

Avant de mettre en place ces recommandations, l'Autorité tient à obtenir les commentaires de toute personne intéressée et invite les associations de consommateurs de même que les intervenants visés par ces recommandations à soumettre leurs mémoires. **À ce sujet, veuillez prendre note qu'à moins d'indication contraire, les commentaires reçus seront publiés sur le site Internet de l'Autorité.**

Ainsi, toute personne intéressée à formuler des commentaires est priée de les faire parvenir par écrit, **avant le 25 février 2011**, en les adressant à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Mario Beaudoin
Chef du Service de la conformité
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : (418) 525-0337, poste 2801
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique : mario.beaudoin@lautorite.qc.ca

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1.	Réduire la longueur et la complexité du guide	7
2.	Limiter le nombre de produits d'assurance pouvant être offerts dans un même guide	7
3.	Mettre davantage en évidence les exclusions, restrictions, limitations et les clauses de conditions préexistantes.....	8
4.	Exiger que la confirmation d'assurance soit un élément distinct du guide.....	8
5.	Faciliter l'accès au guide.....	8
6.	Prolonger de 10 à 30 jours la période de résolution du contrat d'assurance	9
7.	Rendre les assureurs imputables du respect des obligations de leurs distributeurs.....	11
8.	Procéder à l'inspection des distributeurs	11
9.	Créer un registre des distributeurs.....	11
10.	Exiger des assureurs qu'ils contrôlent le caractère accessoire de la vente d'assurance.....	11
11.	Divulguer, dans tous les cas et par écrit, la rémunération directe et indirecte du distributeur	14
12.	Énoncer, dans le guide, le coût total du produit d'assurance à prime unique et ses modalités de remboursement.....	17
13.	Établir des scripts d'appels qui rencontrent les exigences de la DSR	18
14.	Prolonger la période de résolution du contrat d'assurance.....	18

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Abdallah	Sanaa	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Allavena	Damien	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Aubin	Bernard	Services en placements Peak inc.	2010-11-17
Barbe	Pierre	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-10-18
Baril	Lyne	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-10
Ben Dhiab	Mohamed	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Bouffard	Suzie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-16
Brault	Sylvie	Placements financière Sun Life (Canada) inc.	2010-11-18
Brikis	John Linas	Valeurs mobilières Cormark inc.	2010-11-19
Carignan-Martel	Maxime	BMO investissements inc.	2010-11-19
Charette	Line	Placements financière Sun Life (Canada) inc.	2010-11-15
Cheong	Lisa	Services d'investissement TD inc.	2010-11-09
Ciminelli	Alessandro	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Coates	Paul	Services financiers Groupe Investors inc.	2010-11-19
Conway	John	Placements Scotia inc.	2010-11-12
Coulibaly	Assetou	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-18
Couture	Valérie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-22
Del Re	David	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-19
Denicourt	Philippe	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Dionne-Bélanger	Lise	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Diouf	Woré	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Dok	Morith	Placements financière Sun Life (Canada) inc.	2010-11-15
Doré	Julien	Services financiers Groupe Investors inc.	2010-11-09
Doucet	Sylvie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Dubé	Michèle	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Duclos	Louise	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
El Ouafy	Yassine	Fonds d'investissement Royal inc.	2010-11-15
Ethier	Chantale	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-15
Favreau	Véronique	Investissements Excel inc.	2010-11-16
Ferjuste	Maguie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-09-10
Forget	Stéphane	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-15

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Forgues	Andre	USC régimes d'épargne-études inc.	2010-11-09
Fournier-Breault	Marie-Claude	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-15
Gemme	Marie-France	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Germain	Ronald	Capital Hub inc.	2010-11-15
Gourde	Claudia	Valeurs mobilières Desjardins inc.	2010-11-10
Guero	Gnolou	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-12
Habel	Yvon	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-05
Hébert	Lisane	BLC services financiers inc.	2010-10-29
Houle	Josée	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Houssou	Ornella Charlène	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Iafrancesco	Domenico	Fonds d'investissement Royal inc.	2010-11-19
Intaglietta	Antoinette	Gestion Universitas inc.	2010-11-18
Kane	Salif	Fonds d'investissement HSBC (Canada) inc.	2010-11-18
Kinsey	Stephen Daniel	TD Waterhouse Canada inc.	2010-11-14
Lamoureux	Danielle	BLC services financiers inc.	2010-10-29
Lancup	Chantal	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-10
Lapierre	Yvan	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-22
Lapointe	Debora	Financière Banque Nationale inc.	2010-11-16
Lavoie	Julie	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-12
Leblanc	Brigitte	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-15
Leclair	Christiane	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-10
Léger	Nadine	BMO investissements inc.	2010-11-15
Lemay	Isabelle	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-15
Lévesque	Danielle	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Marcoux	Renaud	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-18
Marien	Rene	Placements Banque Nationale inc.	2010-10-29
Martel	Lise	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-15
Meunier	Noël	Promutuel capital cabinet de services financiers inc.	2010-11-21
Miles Cisinaro	Anthony Patrick	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-19
Mireault	Nathalie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-10
Moffet Guilbault	Diane	Fonds d'investissement HSBC (Canada) inc.	2010-04-30
Oanea	Nicolae	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-12
Palmer	Danny Joseph	BMO Ligne d'action Inc.	2010-11-19

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Pelletier	Julie	BMO investissements inc.	2010-11-16
Pépin	Sandra	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-12
Poulin	Karine	BMO investissements inc.	2010-11-19
Poulin	Marie-Claude	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Racine-Tremblay	Sébastien	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Rivard	Andre	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-19
Robertson	Mikel	Fonds d'investissement Royal inc.	2010-11-15
Robinson	Sophie	Gestion Universitas inc.	2010-11-15
Rodeck	Melanie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-10-15
Rogerson	Laurence	Manulife Securities Investment Services Inc.	2010-11-15
Roy	Marie Marie- Chantale Renelle	Marchés mondiaux CIBC inc.	2010-11-12
Sasseville	Armand	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-01
Sawodny	René	CABN Placements inc.	2010-11-03
Schonholzer	Daniel	Placements Scotia inc.	2010-11-15
Sciortino	Francesco	Promutuel capital cabinet de services financiers inc.	2010-11-17
Séguin	Pierre-Étienne	Placements Banque Nationale inc.	2010-11-12
Ste-Croix	Lucas	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-16
St-Jean	André	Marchés mondiaux CIBC inc.	2010-11-12
Struk-Thibert	Ludwig	Services d'investissement Quadrus ltee.	2010-11-12
Tardif	Marie-Pier	Investissements Excel Inc.	2010-11-17
Tardif	Claude	Valeurs Mobilières TD inc.	2010-11-16
Taylor	Joanne	Brandes Investment Partners & Co.	2010-11-19
Tran	Trang	Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.	2010-11-19
Turcotte	Eric	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-12
Veilleux	Annie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-22
Villeneuve	Line	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-08
Vivaldo	Maria	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2010-11-10
Walsh	James	Services financiers Groupe Investors inc.	2010-11-12
Yukhno	Viktor	Intéactive Courtage Canada Inc.	2010-11-18
Zahabi	Rania	Placements CIBC inc.	2010-11-18

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Morris	Gary	Placements Laketon ltee	2010-11-17
Giglio	Gary	Goldman, Sachs & Co.	2010-11-17
Bezoza	Ron	Goldman, Sachs & Co.	2010-11-17

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date de sans mode d'exercice de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une demande de rattachement et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès du agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337
 Montréal : (514) 395-0337
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veuillez vous référer à la légende suivante pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6, et les mentions spéciales, de A à E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	A Restreint à l'assurance-vie
1b Assurance contre les accidents ou la maladie	B Restreint aux produits d'assurance collective contre les accidents et la maladie
2a Assurance collective de personnes	C Courtage spécial
2b Régime d'assurance collective	D Courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière
2c Régime de rentes collectives	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	

3c	Assurance de dommages des entreprises (Agent)
4a	Assurance de dommages (Courtier)
4b	Assurance de dommages des particuliers (Courtier)
4c	Assurance de dommages des entreprises (Courtier)
5a	Expertise en règlement de sinistres
5b	Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers
5c	Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises
6	Planification financière

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
100822	Audette	Richard	3A	2010-11-17
101658	Beaulieu	Serge	4C	2010-11-18
105227	Brisson	Hélène	6	2010-11-22
106820	Charlebois	Patrick	1A	2010-11-18
107259	Ciminelli	Alessandro	6	2010-11-18
109623	Deschênes	Caroline	3B	2010-11-22
110603	Doyon	Jean-Guy	1A	2010-11-17
113210	Gagné	Nathalie	3A	2010-11-23
115967	Hains	Richard	4A	2010-11-23
116565	Houle	Denis	1A	2010-11-17
121049	Lemay	Isabelle	6	2010-11-18
132916	Tremblay	Grégory	5A	2010-11-18
135475	O'Leary	Lise	4B	2010-11-17
136665	Whitton	Ronald	5A	2010-11-22
136758	Daoust	Paul	5A	2010-11-22
137043	Bernier	Mélanie	5A	2010-11-19
140152	Doucet	François	5A	2010-11-17
140354	Vézina	Daniel	5A	2010-11-17
148401	Savard	Yannick	1A	2010-11-22
152365	Gagné Jean	Yolaine	3A	2010-11-22
155329	Duplessis	Lyne	5A	2010-11-22

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
157897	Abouzakhm	Chantal	3B	2010-11-22
158962	Bolduc	Suzanne	1A, 6	2010-11-22
163415	Brisebois	François	3C	2010-11-19
163522	Décarie	Catherine	3B	2010-11-22
166292	D'Amour	Lurette	1A, 2B	2010-11-18
166927	Guarnizo	Jeimy	5B	2010-11-17
167607	Turmel	Annick	5B	2010-11-17
168275	DeZwirek	Louise	1A	2010-11-17
169831	Bruneau	Fred-Eric	5A	2010-11-17
170100	Cherenfant Sturge	Tanya	4B	2010-11-22
172736	Maximiliano Iriarte	Carlos Enrique	1A	2010-11-18
173661	Beauregard	Emilie	4B	2010-11-23
175141	Massé	Nathalie	4C	2010-11-23
175533	Deneault	Emilie	4B	2010-11-18
178153	Bellefeuille T	Audrey	1A, 6	2010-11-19
179248	Carrier	Valérie	1A	2010-11-18
179893	Ladouceur	Chantal	5C	2010-11-18
181340	Saillant	Marie-Pier	5B	2010-11-18
181951	Amssiyafe	Said	1A	2010-11-18
181983	Cojocariu	Crinela Luminita	1A	2010-11-19
182166	Charette	Line	1A	2010-11-22
184284	Pinet	Nathalie	1A	2010-11-18
185571	Boudjebba	Mohand	1A	2010-11-22
186239	Perreault	Angélique	1B	2010-11-17
186862	Guay	Marie-Christine	1A	2010-11-18
187730	Ben Lazreg	Alaaeddine	1A	2010-11-18
187778	Côté	Vanessa	1B	2010-11-18
188533	Gauthier-Vandal	Philippe	1A	2010-11-18

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

3.5.1 Les cessations de fonctions d'une personne physique autorisée, d'une personne désignée responsable, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Courtier

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
ING Direct Funds Limited	Mckenna	Paul	2010-11-16
Valeurs mobilières Cormark inc.	Brikis	John Linas	2010-11-19

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom	Prénom	Date de cessation
501494	Profescau Assurance spécialisée inc.	Néron	Gaétan	2011-11-18
503867	9057-1324 Québec inc.	Poudrier	Yvon	2011-11-22

3.5.2 Les cessations d'activités

Suspensions courtiers

Nom de la firme	Catégorie	Date de suspension
Marchés Capitaux Phincorp, inc.	Gestionnaire de portefeuille restreint	2010-11-17

Radiations et suspensions pour les cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Numéro de décision	Décision	Date de la décision
510612	Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc.	2010-PDIS-2631	Radiation	2010-10-26
514419	Simon Desjardins	2010-PDIS-2610	Suspension	2010-10-15
514898	Louis Marchand	2010-PDIS-2639	Suspension	2010-11-12

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
-------------	--	-------------	-------------------

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
500708	Richard Houle	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2010-11-18
501138	Jean-Guy Doyon & associés inc.	Assurance de personnes	2010-11-17
501960	Gestion Unicapital inc.	Assurance de personnes Planification financière	2010-11-17
502942	Denis Houle	Assurance de personnes	2010-11-17
505351	Assurexperts Couturier inc.	Assurance de personnes Assurance de dommages	2010-11-22
508502	Robert Sigouin	Assurance de personnes	2010-11-23
508724	Claude Bourgoin	Assurance de personnes Assurance collective de personnes Planification financière	2010-11-23
512951	Robert Gingras	Assurance de personnes	2010-11-18
513866	Mirlande Rigin	Assurance de personnes	2010-11-17
514089	Crinela Luminita Cojocariu	Assurance de personnes	2010-11-19
514448	Linda Bouchard	Assurance collective de personnes	2010-11-17
514912	Michèle Houle	Assurance de personnes	2010-11-18

3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, les chefs de la conformité ou les dirigeants responsables

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de la décision
Les conseillers en placements Macdougall inc..	Thompson	Daniel	2010-11-23
Gestion de capitaux Desautels inc.	Lester	Kenneth	2010-11-18
Baker Gilmore & associés inc.	Moisan Girard	Michele	2010-11-17
Gestion placements Desjardins inc.	Perreault	Sylvain	2010-11-18

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom	Prénom	Date
501494	Profescau Assurance spécialisée inc.	Chicoine	Pierre	2011-11-18
503867	9057-1324 Québec inc.	Poudrier	Patrick	2011-11-22

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Gestionnaires

Nom de la firme	Catégorie	Nom du chef de conformité	Date de la décision
Fédération des caisses Desjardins du Québec	Fonds d'investissement	Sylvain Perreault	2010-11-19
Gestion FÉRIQUE	Fonds investissement	Chantal Héroux	2010-11-19

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
515025	634131-4 Canada Incorporée	François Sicotte	Assurance de personnes	2010-11-17
515043	Les services financiers R. Houle et associées inc.	Richard Houle	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2010-11-18
515047	Robert Gingras Assurances-Conseils inc.	Robert Gingras	Assurance de dommages	2010-11-18
515058	9226-7442 Québec inc.	Linda Bouchard	Assurance collective de personnes	2010-11-17
515060	9098-8247 Québec inc.	Michel Turcotte	Assurance de personnes	2010-11-22
515062	Services financiers et d'assurance Paquet inc.	Amélie Paquet	Assurance de personnes	2010-11-17
515066	Services financiers Primeau inc.	Clément Primeau	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2010-11-17
515067	9114-2851 Québec inc.	Michel Tucotte	Assurance de personnes Assurance collective de personnes Planification financière	2010-11-19

3.6 AVIS D'AUDIENCES

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Yvon Chaperon 106640	(CD00-0809)	Janine Kean, président	1 ^{er} décembre 2010 à 9h30	Marriott Château Champlain 1050 de la Gauchetière	Ne pas chercher à avoir une connaissance complète des faits.	audition sur culpabilité
		Mario Brassard	2 décembre 2010 à 9h30	Ouest, Montréal (Québec) H3B 4C9	Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur.	
		Michel Gendron	3 décembre 2010 à 9h30			
Yvan Prévost 127859	(CD00-0589)	François Folot, président	1 ^{er} décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau,	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères.	audition sur culpabilité
		Michèle Barbier, A.V.A.	2 décembre 2010 à 9h30	bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut de divulguer l'existence d'un contrat en vigueur et/ou défaut d'indiquer l'intention de remplacer dans la proposition.	
		Yvon Fortin, A.V.A.			Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents.	
					Effectuer une opération sans l'autorisation du client.	
				Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou fournir de faux renseignements.		
					Ne pas chercher à avoir une connaissance	

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>complète des faits.</p> <p>Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur.</p> <p>Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client.</p> <p>Avoir fait signer un document en blanc.</p> <p>Inexécution ou mauvaise exécution du mandat et/ou défaut de rendre compte du mandat.</p> <p>Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers.</p>	
Sylvain Langelier-Legault 119029	(CD00-0803)	Sylvain Généreux, président	2 décembre 2010 à 9h30	Hôtel Holiday Inn 420, rue Sherbrooke Ouest Montréal (Québec) H3A 1B4	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères.	audition sur culpabilité
		Benoit Bergeron, A.V.A.	3 décembre 2010 à 9h30		Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents.	
		Clément Hudon			Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement à l'assureur des sommes perçues.	
Roxanne Cléroux 107376	(CD00-0732)	Janine Kean, président	6 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères.	audition sur sanction
		Robert Chamberland,			Conflits d'intérêts et/ou défaut de divulguer	

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
		A.V.A. Alain Côté, A.V.C.		(Québec) H2X 4B8	les liens d'affaires.	
Anatoli Chaoulski 138620	(CD00-0823)	Janine Kean, président Catherine Felber, A.V.C. Grégoire Krikor Abrakian	7 décembre 2010 à 9h30 9 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme.	audition sur culpabilité
Piero D'Amore 108829	(CD00-0739)	Janine Kean, président Robert Archambault, A.V.A. Stéphane Côté, A.V.C.	13 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut de répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic et de collaborer. Exercer des activités dans des disciplines sans détenir le certificat requis.	audition sur sanction
Robert Morin 124512	(CD00-0815)	François Folot, président Patrick Hausmann, A.V.C.	14 décembre 2010 à 9h30 15 décembre 2010 à 9h30 16 décembre	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement des sommes perçues à une institution financière. Conflits d'intérêts et/ou défaut de divulguer les liens d'affaires.	audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
		Bruno Therrien	2010 à 9h30		Exercer des activités dans des disciplines sans détenir le certificat requis.	
Benoit Haché 165783	(CD00-0778)	François Folot, président Robert Archambault, A.V.A. Benoit Bergeron, A.V.A.	17 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement des sommes perçues à une institution financière. Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou fournir de faux renseignements. Refus de collaborer avec une personne chargée de l'application de la loi.	audition sur sanction
Yvan Prévost 127859	(CD00-0831)	François Folot, président Robert Chamberland, A.V.A. Yvon Fortin, A.V.A.	20 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Avoir contacté le plaignant ou un témoin assigné sans permission préalable.	audition sur culpabilité
Roberto Milzi 123975	(CD00-0755)	Jean-Marc Clément, président Pierre Perreault, A.V.A.	21 décembre 2010 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client. Recommandation inappropriée en assurances. Exercer des activités dans des disciplines	audition moyens préliminaires

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					sans détenir le certificat requis. Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers.	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Antonino Cirrincione, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages Certificat n° 107279 et Eugénia Izzo, C.d'A.Ass., courtier en assurance	2009-12-02(C) 2009-12-03(C)	M ^o Patrick de Niverville, président M ^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre	2 décembre 2010 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	<u>Pour le dossier Antonino Cirrincione :</u> 3 chefs pour avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> et celles de ses règlements (<i>article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>); 1 chef pour avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (<i>article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>); 1 chef pour avoir entravé, directement ou	Suite des auditions des plaintes

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
de dommages Certificat n° 116867					indirectement, le travail du syndic (<i>article 35 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>); <u>Pour le dossier Eugénia Izzo :</u> 1 chef pour avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du syndic (<i>article 35 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>);	
André Lacelle, courtier en assurance de dommages (radié provisoirement) Certificat n° 117923	2002-06-01(C)	M ^e Marco Gaggino, vice-président M ^{me} Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre M. Richard Giroux, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre	6, 7, 8, 9 et 10 décembre 2010 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	2 chefs pour conflit d'intérêts; 2 chefs pour avoir exercé ses activités de façon malhonnête; 4 chefs pour défaut de respecter les lois et règlements applicables; 1 chef pour défaut d'exécuter avec intégrité et transparence ses activités de courtier; 1 chef pour défaut de conserver pendant 5 ans les livres et registres comptables prescrits; 1 chef pour avoir négligé ses devoirs professionnels et défaut de placer les intérêts des assurés avant les siens; 5 chefs pour défaut d'agir avec probité et/ou en conseiller consciencieux;	Suite des auditions de la plainte

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>4 chefs pour défaut de rendre compte du mandat;</p> <p>2 chefs pour avoir éludé sa responsabilité civile professionnelle;</p> <p>1 chef pour avoir agi comme courtier spécial sans une licence pour ce faire;</p> <p>1 chef pour avoir eu une conduite qui n'était pas empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité;</p> <p>1 chef pour appropriation de fonds;</p> <p>1 chef pour avoir agi de façon négligente et imprudente.</p>	
Anly Charles, courtier en assurance de dommages	2010-05-01(C)	M ^o Daniel M. Fabien, président-suppléant	15 décembre 2010 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	<p><u>Dossier Anly Charles :</u></p> <p>5 chefs pour avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (<i>article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers</i>);</p>	Audition des plaintes
Certificat n° 151263 et Jacquely Vertus, courtier en	2010-05-02(C)	M ^{me} Francine Tousignant, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre M. Benoit Ménard,			<p>2 chefs pour avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire (<i>article 37(12) du Code de déontologie des représentants en assurance de</i></p>	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
assurance de dommages des particuliers		C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre			<i>dommages);</i>	
Certificat n° 134103	2010-05-03(C)				1 chef pour avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (<i>article 26 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i>	
et					1 chef pour avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (<i>article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i>	
Djamel Mebarki, courtier en assurance de dommages des particuliers					1 chef pour avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (<i>article 27 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i>	
Certificat n° 142056					1 chef pour avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (<i>article 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (n° 9);</i>	
					<u>Dossier Jacquely Vertus :</u>	
					2 chefs pour avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (<i>article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services</i>	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p><i>financiers);</i></p> <p>1 chef pour avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (<i>article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i></p> <p>1 chef pour avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (<i>article 27 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i></p> <p>1 chef pour avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (<i>article 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (n° 9);</i></p> <p><u>Dossier Djamel Mebarki :</u></p> <p>1 chef pour avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (<i>article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers);</i></p> <p>1 chef pour avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou avoir usé de procédés déloyaux à son égard (<i>article 27 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages);</i></p>	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD)

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					1 chef pour avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (<i>article 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (n° 9)</i>);	
					1 chef pour avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (<i>article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>);	

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

3.7.1 Autorité

Décision n° 2010-PDIS-2631

**LES SERVICES FINANCIERS NADEAU
DUCHARME & ASSOCIÉS INC.**
355, rue de Champagne
Longueuil (Québec) J4H 3S3
Inscription n° 510 612

DÉCISION

(article 115, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D 9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

Le 22 septembre 2010, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») signifiait à l'encontre du cabinet Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. un avis (l'« avis ») en vertu de l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »).

L'avis à Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. détient une inscription auprès de l'Autorité dans la discipline de l'assurance de personnes, portant le n° 510 612, et, à ce titre, est assujéti à la LDPSF.
2. Le dirigeant responsable de Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. est Pierre Nadeau.
3. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. n'a pas, à ce jour, acquitté les frais prescrits par règlement pour les factures suivantes :
 - n° 977034, datée du 9 juillet 2008;
 - n° 1068725, datée du 9 juillet 2009.
4. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. n'a pas, à ce jour, de représentant rattaché, et ce, depuis le 1^{er} septembre 2009.
5. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 1^{er} juin 2009.
6. Le 27 août 2009, par la décision n° 2009-PDIS-0210, l'Autorité suspendait le cabinet Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. dans la discipline de l'assurance de personnes jusqu'à ce qu'il fournisse une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme à la réglementation en vigueur. Cette lettre a été retournée à l'Autorité avec la mention « *Non réclamé* ».

7. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. n'a pas, à ce jour, fait parvenir ses documents de maintien pour les années 2008, 2009 et 2010 prescrits par règlement.
8. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc.

MANQUEMENTS REPROCHÉS

9. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. a fait défaut de respecter l'article 81 de la LDPSF en omettant d'acquitter les droits prescrits par règlement.
10. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. a fait défaut de respecter l'article 82 de la LDPSF, en omettant d'avoir un ou des représentant(s) rattaché(s).
11. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. a fait défaut de respecter l'article 83 de la LDPSF en omettant de produire à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité conforme aux exigences déterminées par règlement.
12. Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. a fait défaut de respecter l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, en omettant de fournir les documents prescrits par règlement.

LA POSSIBILITÉ DE PRÉSENTER DES OBSERVATIONS ÉCRITES ET DE PRODUIRE DES DOCUMENTS À L'APPUI DE CELLES-CI

Dans son avis, l'Autorité donnait à Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, le ou avant le 8 octobre 2010.

Or, le 8 octobre 2010, l'Autorité n'avait reçu, de la part de Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc., aucune observation écrite ou document qui aurait pu lui expliquer les motifs pour lesquels Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. a fait défaut de respecter les articles 81, 82 et 83 de la LDPSF, l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* ainsi que l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* en omettant d'acquitter les droits prescrits et en ne fournissant pas une assurance de responsabilité.

Dans les circonstances, l'Autorité se dit prête à rendre sa décision.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou que la protection du public l'exige, demander au Bureau de décision et de révision de radier son inscription, de la suspendre ou de l'assortir de restrictions ou de conditions. Elle peut, en plus, demander au Bureau d'imposer au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000 \$.

Toutefois, l'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$, lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions des articles 81, 82, 83 et 103.1 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de document prévue par règlement. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de

l'article 82 ou des articles 81, 83 et 103.1, lorsqu'il s'agit de récidive dans ces derniers cas. »;

CONSIDÉRANT l'article 81 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit verser à l'Autorité les droits annuels prescrits par règlement tant qu'il est inscrit.

Un cabinet doit également acquitter la cotisation qu'il doit verser au Fonds d'indemnisation des services financiers en application de l'article 278. »;

CONSIDÉRANT l'article 82 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet ne peut agir dans une discipline que par l'entremise d'un représentant pour lequel il a satisfait aux exigences prévues aux articles 74, 76 et 77.

Une personne morale qui ne respecte pas les dispositions du premier alinéa ne peut réclamer ni recevoir de rémunération pour les produits qu'elle a alors vendus ou les services qu'elle a rendus. »;

CONSIDÉRANT l'article 83 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement, pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. Il doit aussi s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, qu'il a acquitté la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. »

CONSIDÉRANT l'article 127 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet dont l'inscription est radiée ou retirée pour une discipline donnée doit céder les dossiers, livres et registres afférents à cette discipline à un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome inscrit dans cette même discipline. Il en avise préalablement l'Autorité par écrit.

L'Autorité peut s'opposer à cette cession ou la subordonner aux conditions qu'elle juge appropriées.

Plutôt que de céder ses dossiers, livres et registres, un cabinet peut, avec l'autorisation de l'Autorité, en disposer autrement.

Lorsque le cabinet refuse de procéder à la cession ou à la disposition de ses dossiers, livres ou registres, l'Autorité prend possession de ceux-ci et statue sur la façon dont elle en dispose. »;

CONSIDÉRANT l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, qui se lit comme suit :

« Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit :

1° dans le cas d'un cabinet, d'un représentant autonome ou d'une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de

personnes, de l'assurance de dommages, de l'expertise en règlement de sinistres ou de la planification financière et qui reçoit ou perçoit des sommes pour le compte d'autrui, maintenir un compte séparé dans lequel doivent être déposées sans délai toutes les sommes perçues ou reçues pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par cette loi.

Aux fins du présent règlement, l'expression « compte séparé » signifie un compte distinct ouvert au sein d'une institution dont les dépôts sont garantis en vertu de la Loi sur l'assurance dépôts (L.R.Q., c. A-26), dans lequel le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome visé doit y déposer toutes les sommes qu'il reçoit ou perçoit pour le compte d'autrui;

1.1° dans les cas d'un cabinet qui agit par l'entremise d'un représentant en valeurs mobilières, respecter les dispositions du Règlement 31-102Q sur la Base de données nationale d'inscription et du Règlement 33-109Q sur les renseignements concernant l'inscription.

2° dans les 45 jours de la demande de l'Autorité, lui transmettre annuellement :

a) sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;

b) dans le cas d'un cabinet, une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur l'exercice des activités des représentants;

c) dans le cas d'un cabinet qui agit par l'entremise d'un courtier en assurance de dommages autorisé à agir à titre de courtier spécial, une copie du cautionnement conforme aux exigences du Règlement sur le courtage spécial en assurance de dommages;

d) dans le cas d'un cabinet qui agit par l'entremise d'un représentant en valeurs mobilières, une copie des états financiers de son dernier exercice financier, vérifiés et signés par deux administrateurs ou par l'administrateur unique, le cas échéant, et une confirmation indiquant tout changement survenu dans le capital émis de la personne morale, le cas échéant;

e) une liste à jour, par discipline, des nom et adresse résidentielle des représentants par l'entremise desquels le cabinet ou la société autonome exerce ses activités en indiquant, dans le cas d'un cabinet, ceux qui sont à son emploi et ceux qui agissent pour son compte sans être à son emploi et, dans le cas d'une société, ceux qui sont ses associés et ceux qui sont à son emploi;

f) le cas échéant, les nom et adresse résidentielle de toutes les personnes qui sont à son emploi et qui sont visées par l'article 547 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers;

g) une déclaration signée par chacun des administrateurs et dirigeants du cabinet ou des associés d'une société autonome, selon le cas, confirmant s'ils sont dans l'une des situations visées au paragraphe 16 de l'article 2 ou au paragraphe 10 de l'article 6;

h) le cas échéant, une déclaration signée par le représentant autonome ou, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, par la personne autorisée à signer la demande d'inscription confirmant qu'il n'est survenu aucun changement de circonstances affectant la véracité des renseignements fournis à l'Autorité;

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que la LDPSF et ses règlements soient respectés;

Il convient pour l'Autorité de :

RADIER l'inscription à titre de cabinet de Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. dans la discipline de l'assurance de personnes;

ORDONNER à Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. d'informer par écrit l'Autorité de la manière dont il entend disposer de ses dossiers clients, livres et registres (les « dossiers »), et ce, dans les quinze (15) jours de la signification de la présente décision;

Dans l'éventualité où l'Autorité se déclare satisfaite de la manière dont le cabinet Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. entend disposer de ses dossiers :

ORDONNER la remise des dossiers au nouvel acquéreur, à l'assureur ou au consommateur concerné, au plus tard **dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réponse de l'Autorité**;

Dans l'éventualité où l'Autorité ne se déclare pas satisfaite de la manière dont le cabinet Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. entend disposer de ses dossiers :

ORDONNER à Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. de remettre, **dans les trente (30) jours suivant la réponse de l'Autorité**, tous ses dossiers à la personne et l'endroit désignés par l'Autorité.

Et, par conséquent, que Les Services financiers Nadeau Ducharme & associés inc. :

Cesse d'exercer ses activités.

La décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 26 octobre 2010.

M^e Yan Paquette
 Directeur des OAR, de l'indemnisation et
 des pratiques en matière de distribution

DÉCISION N° 2010-PDIS-2610

SIMON DESJARDINS

[...]

Inscription n° 514 419

Décision

(articles 115 et 146.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

1. Simon Desjardins détient une inscription de représentant autonome auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») portant le n° 514 419, dans la discipline de l'assurance de personnes. À ce titre, Simon Desjardins est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2 (la « LDPSF »).
2. Le 16 août 2010, l'Autorité a reçu une annulation pour la police d'assurance de responsabilité professionnelle, celle-ci étant effective à partir du 13 août 2010.
3. Simon Desjardins n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 13 août 2010.
4. Le 10 septembre 2010, un agent du Service de la conformité a envoyé à Simon Desjardins, par poste certifiée, un avis de défaut dans lequel il était mentionné de transmettre une nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle dans les 15 jours de la présente. Dans ce cas, le représentant avait jusqu'au 25 septembre 2010.
5. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Simon Desjardins.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou que la protection du public l'exige, demander au Bureau de décision et de révision de radier son inscription, de la suspendre ou de l'assortir de restrictions ou de conditions. Elle peut, en plus, demander au Bureau d'imposer au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000 \$.

Toutefois, l'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$, lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions des articles 81, 82, 83 et 103.1 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de document prévue par règlement. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de

l'article 82 ou des articles 81, 83 et 103.1, lorsqu'il s'agit de récidive dans ces derniers cas. »;

CONSIDÉRANT l'article 136 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant autonome doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin.

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 146.1 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Le premier alinéa de l'article 115 s'applique à un représentant autonome ou à une société autonome qui ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou lorsque la protection du public l'exige. Le deuxième alinéa de cet article s'applique avec les adaptations nécessaires lorsque le représentant autonome ou la société autonome ne respecte pas les dispositions des articles 103.1, 128, 135 et 136 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévus par règlement. »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...) »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

SUSPENDRE l'inscription de représentant autonome de Simon Desjardins dans la discipline de l'assurance de personnes jusqu'à ce qu'il se soit conformé au présent avis en fournissant une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme et en vigueur;

Et, par conséquent, que Simon Desjardins :

Cesse d'exercer ses activités.

La décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 15 octobre 2010.

M^e Yan Paquette
 Directeur, OAR, indemnisation et
 pratiques en matière de distribution

Veillez prendre note que si vous n'êtes plus intéressé à exercer des activités en tant que représentant autonome, vous devez faire le retrait de votre inscription. À cet effet, nous vous invitons à consulter notre site Internet au www.lautorite.qc.ca afin de vous procurer le formulaire « *Demande de retrait de l'inscription* » que vous devrez remplir et nous retourner dans les 30 jours de la présente décision.

N.B. Pour que votre suspension soit levée, veuillez transmettre votre assurance et le paiement de la pénalité à Claudia Maschis par télécopie au 418-528-7031, par courriel à claudia.maschis@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Claudia Maschis, analyste au Service de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.

DÉCISION N° 2010-PDIS-2639

LOUIS MARCHAND

[...]

Inscription n° 514 898

Décision

(articles 115 et 146.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

1. Louis Marchand détient une inscription de représentant autonome auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») portant le n° 514 898, dans la discipline de l'assurance de personnes. À ce titre, Louis Marchand est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2 (la « LDPSF »).
2. Le 22 septembre 2010, l'Autorité a reçu une annulation pour la police d'assurance de responsabilité professionnelle, celle-ci étant effective à partir du 13 septembre 2010.
3. Louis Marchand n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 13 septembre 2010.
4. Le 15 octobre 2010, un agent du Service de la conformité a envoyé à Louis Marchand, par poste certifiée, un avis de défaut dans lequel il était mentionné de transmettre une nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle dans les 15 jours de la présente. Dans ce cas, le représentant avait jusqu'au 30 octobre 2010.
5. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Louis Marchand.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou que la protection du public l'exige, demander au Bureau de décision et de révision de radier son inscription, de la suspendre ou de l'assortir de restrictions ou de conditions. Elle peut, en plus, demander au Bureau d'imposer au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000 \$.

Toutefois, l'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$, lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions des articles 81, 82, 83 et 103.1 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de document prévue par règlement. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83 et 103.1, lorsqu'il s'agit de récidive dans ces derniers cas. »;

CONSIDÉRANT l'article 136 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant autonome doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin.

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 146.1 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Le premier alinéa de l'article 115 s'applique à un représentant autonome ou à une société autonome qui ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou lorsque la protection du public l'exige. Le deuxième alinéa de cet article s'applique avec les adaptations nécessaires lorsque le représentant autonome ou la société autonome ne respecte pas les dispositions des articles 103.1, 128, 135 et 136 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévus par règlement. »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

SUSPENDRE l'inscription de représentant autonome de Louis Marchand dans la discipline de l'assurance de personnes jusqu'à ce qu'il se soit conformé au présent avis en fournissant une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme et en vigueur;

Et, par conséquent, que Louis Marchand :

Cesse d'exercer ses activités.

La décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 12 novembre 2010.

M^e Yan Paquette
 Directeur des OAR, de l'indemnisation et
 des pratiques en matière de distribution

Veillez prendre note que si vous n'êtes plus intéressé à exercer des activités en tant que représentant autonome, vous devez faire le retrait de votre inscription. À cet effet, nous vous invitons à consulter notre site Internet au www.lautorite.qc.ca afin de vous procurer le formulaire « *Demande de retrait de l'inscription* » que vous devrez remplir et nous retourner dans les 30 jours de la présente décision.

N.B. Pour que votre suspension soit levée, veuillez transmettre votre assurance et le paiement de la pénalité à M^{me} Claudia Maschis par télécopie au 418-528-7031, par courriel à claudia.maschis@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Claudia Maschis, analyste au Service de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.

3.7.2 BDR

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin.

3.7.3 OAR

Veillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Canada
PROVINCE DE QUÉBEC

N^o : 2010-06-01(A)

DATE : 29 octobre 2010

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville, avocat	Président
M ^{me} Gracia Hamel, agent en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

GUY NADEAU, C. d'A.A., courtier en assurance de dommages (agent en assurance de dommages au moment des faits reprochés)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SUR SANCTION

ORDONNANCE DE NON PUBLICATION, NON DIFFUSION ET NON ACCESSIBILITÉ
DE TOUT RENSEIGNEMENT NOMINATIF ET FINANCIER PERMETTANT
D'IDENTIFIER L'ASSURÉE

(Article 142 du *Code des professions*)

[1] Le 5 octobre, le Comité de discipline de l'assurance de dommages se réunissait afin de procéder à l'audition de la plainte n^o 2010-06-01(A);

[2] La partie plaignante était alors représentée par M^e Jean-Pierre Morin et la partie intimée était seule et non représentée par avocat;

[3] D'entrée de jeu, le procureur de la syndic informa le Comité qu'une recommandation commune serait présentée par les parties et, en conséquence, que l'intimé souhaitait enregistrer un plaidoyer de culpabilité à l'encontre de la plainte, laquelle se lit comme suit :

2010-06-01 (A)

PAGE : 2

- 1- Le ou vers le 7 février 2007, a fait défaut de donner suite aux instructions reçues de sa cliente Mme L.C. d'assurer les propriétés sises au 18** rue Principale à St-Cuthbert, au 21**-21** rue Principale à St-Cuthbert, au 20** rue Principale à St-Cuthbert et au 2** Duvernay à Berthier sur une police d'assurance habitation de Promutuel Lanaudière, laissant lesdites propriétés sans protection, le tout en contravention aux dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment aux dispositions des articles 9, 26 et 37(1) dudit code.
- 2- À compter du 7 février 2007, a fait défaut de rendre compte à Mme L.C. qu'il n'avait entrepris aucune démarche pour qu'une police d'assurance habitation Promutuel Lanaudière soit mise en vigueur afin de protéger les propriétés de son assurée, laissant sa cliente dans la complète ignorance de la situation, le tout en contravention aux dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment aux dispositions des articles 37(4) et 37(6) dudit code.

L'intimé s'est ainsi rendu passible pour les infractions ci-haut mentionnées des sanctions prévues à l'article 156 du *Code des professions*.

[4] Le Comité, séance tenante, prit acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimé et les parties procédèrent alors aux représentations sur sanction;

I. Les faits

[5] Suivant la preuve administrée, il appert que l'intimé a malencontreusement commis des erreurs ayant entraîné un découvert d'assurance pour une de ses clientes;

[6] Brièvement résumé, l'intimé n'aurait pas fait le suivi nécessaire du dossier de l'assurée auprès de la Promutuel Lanaudière;

[7] Alors que la cliente lui avait transmis les chèques nécessaires pour acquitter sa prime d'assurance, ceux-ci n'ont jamais été acheminés à la Promutuel Lanaudière;

[8] La cliente s'est donc retrouvée sans couverture d'assurance sur plusieurs de ses propriétés et son assurance fut annulée pour cause de non paiement;

[9] Heureusement pour la cliente ainsi que pour l'intimé, aucun sinistre n'est survenu durant cette période;

[10] L'intimé a témoigné pour expliquer qu'il vivait une situation difficile à l'époque des faits reprochés puisqu'il devait quitter la Promutuel Lanaudière laquelle procédait alors à des remaniements administratifs;

[11] Le dossier de la cliente s'est donc retrouvé dans le tumulte de son départ précipité et aucun suivi ne fut fait;

2010-06-01 (A)

PAGE : 3

[12] L'intimé regrette amèrement la situation et il est désolé des inconvénients que cela a pu occasionner à sa cliente;

II. Recommandations communes

[13] M^e Morin fait part au Comité des recommandations communes des parties, soit une amende de 1 000 \$ par chef pour un total de 2 000 \$;

[14] À l'appui de cette recommandation, M^e Morin fournit une série de précédents jurisprudentiels¹ démontrant le bien-fondé de cette recommandation;

III. Analyse et décision

[15] Le Comité considère que les amendes suggérées tiennent compte des circonstances particulières du présent dossier en plus d'être conformes aux décisions antérieures sur le même type d'infraction;

[16] En effet, malgré la gravité objective des infractions, le dossier ne démontre aucun élément de malhonnêteté ou de malveillance de la part de l'intimé;

[17] D'autre part, l'intimé n'a aucun antécédent disciplinaire et a plaidé coupable à la première occasion;

[18] Par ailleurs, lors de son témoignage, l'intimé a démontré un sincère repentir et s'est vu désolé de la situation;

[19] Pour ces motifs, vu le caractère juste et approprié de la sanction suggérée, celle-ci sera entérinée par le Comité;

¹ *Chauvin c. Galarneau*, 2002 CanLII 46646;
Ch.A.D. c. Bienvenu, 2003 CanLII 54600;
Ch.A.D. c. Du Paul, 2004 CanLII 56991;
Ch.A.D. c. Le Vaguerèze, 2004 CanLII 66414;
Ch.A.D. c. Desormiers, 2006 CanLII 53725;
Ch.A.D. c. Lu Van, 2007 CanLII 26314;
Ch.A.D. c. Duclos, 2007 CanLII 26315;
Ch.A.D. c. Quici, 2008 CanLII 76865;
Ch.A.D. c. Barr, 2009 CanLII 29547;

2010-06-01 (A)

PAGE : 4

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**PREND ACTE** du plaidoyer de culpabilité de l'intimé;**DÉCLARE** l'intimé coupable des chefs d'accusation n^{os} 1 et 2;**IMPOSE** à l'intimé les sanctions suivantes :Chef n^o 1 : une amende de 1 000 \$Chef n^o 2 : une amende de 1 000 \$**CONDAMNE** l'intimé au paiement des déboursés afférents au présent dossier;**ACCORDE** à l'intimé un délai de trente (30) jours pour acquitter le montant des amendes et des déboursés calculé à compter de la signification de la présente décision;**ÉMET** une ordonnance de non publication, de non diffusion et de non accessibilité de tout renseignement nominatif et financier permettant d'identifier l'assurée, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions*.

M^e Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

M^{me} Gracia Hamel, agent en assurance de
dommages
Membre du Comité de discipline

M^{me} Danielle Charbonneau, agent en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M^e Jean-Pierre Morin
Procureur de la partie plaignante

M. Guy Nadeau, intimé, seul et non représenté par avocat

Date d'audience : 5 octobre 2010

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

3.8 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.