

Pour votre information

- 5 Résumé du rapport d'activités - Bureau des services financiers
10 Résumé du rapport d'activités - Fonds d'indemnisation des services financiers
12 Résumé du rapport d'activités - Chambre de l'assurance de dommages
16 Résumé du rapport d'activités - Chambre de la sécurité financière
20 Avis de changement d'adresse
20 Niveau d'études équivalant au DEC
21 Horaire des examens prescrits par le Bureau
23 Rappel sur le droit de pratique
24 Renouvellement de certificat
26 Processus d'évaluation des guides de distribution

Directives du Bureau

- 29 Droit exigible fixe à compter du 1^{er} juin 2000
31 Stage en planification financière
31 Conformité des cartes d'affaires et des représentations
32 Commercialisation des registres

Avis de consultation

Aucun nouvel avis de consultation

Règlements adoptés

Aucun nouveau règlement n'a été adopté depuis la publication du Bulletin n° 5 – Édition spéciale



Résumés des décisions

- 35 Chambre de l'assurance de dommages
35 Chambre de la sécurité financière

Rôles d'audition

- 37 Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages
38 Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière

Consulter le Guide sur les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires à la toute fin de la présente édition.

Note :

Le masculin est utilisé de façon générique dans le seul but d'alléger le texte.





Résumé du rapport d'activités du Bureau des services financiers

Nous vous invitons à consulter la version intégrale du rapport annuel 1999 du Bureau (comprenant également les états financiers) disponible sur notre site Internet au www.bsf-qc.com.

Mot de la présidente

Pour les membres du conseil d'administration et le personnel de la permanence du Bureau des services financiers, l'année 1999 fut celle du dévouement et du dépassement. Jamais encore, au Québec, on n'avait assisté à la création d'un organisme régissant autant de disciplines dans l'industrie des produits et services financiers.

En l'espace de douze mois, la mise en place du Bureau des services financiers a été possible. Travail d'implantation colossal, faut-il le mentionner, où, dans un climat caractérisé par le partenariat, l'écoute et le respect, tous ont travaillé sans relâche, redoublant sans cesse d'efforts, afin que le Bureau des services financiers puisse prendre son envol.

Tous animés du même désir de doter le Québec d'un système d'encadrement multidisciplinaire efficient et de qualité, les membres du conseil d'administration ont contribué à enrichir le Bureau d'une expertise diversifiée, à l'image des différents milieux dont ils sont issus : consommateurs, industrie et représentants. Je suis fière ici d'affirmer que la majorité des décisions du conseil d'administration ont été prises à l'unanimité.

En plus de la contribution remarquable des membres du conseil d'administration et de nos comités de travail, nous avons pu compter sur un personnel expérimenté capable d'assurer la continuité dans la prise de décision. Je m'en voudrais de ne pas citer les efforts et le concours de nos partenaires que sont, entre autres, la Chambre de l'assurance de dommages et la Chambre de la sécurité financière avec qui nous avons évolué tout au long de l'année à la recherche de solutions et d'ententes aux différentes problématiques posées par la mise en place de la Loi. Leur disponibilité et leur intérêt dans la réussite de cette opération n'ont pas fait défaut tout au long de l'année.

Il me faut aussi souligner la collaboration de la Commission des valeurs mobilières du Québec, de l'Inspecteur général des institutions financières et de l'Institut québécois de planification financière qui nous ont offert leur appui à toutes les étapes de notre implantation. Il en va de même pour les administrateurs et le personnel du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages qui nous ont fait confiance et nous ont légué leur héritage. Je remercie particulièrement les membres du conseil d'administration transitoire du Conseil des assurances de personnes que j'ai eu l'honneur de présider du 10 juin au 30 septembre dernier.



En ce qui concerne les regroupements constitués des intervenants du milieu rencontrés au cours de la dernière année, je reconnais leurs efforts pour construire avec nous un encadrement cohérent, tenant compte des réalités du marché de la distribution et aussi des attentes des consommateurs.

Parmi les dossiers qui ont retenu l'attention du conseil d'administration et pour lesquels nous pouvons espérer le dénouement dans la prochaine année, notons celui des divulgations prévues par la Loi, de la formation minimale à compter de 2002 ainsi que la juridiction des titres d'emprunt et des SPEQ. De plus, considérant les engagements pris dans le cadre de l'adoption de la Loi, le Bureau s'est donné comme impératif de respecter le niveau des cotisations des organismes qui l'ont précédé même si son cadre d'intervention est plus étendu.

S'inspirant des mêmes types de valeurs, soit celles du partenariat, de la concertation, de la continuité du travail accompli par les organismes antérieurs, la prochaine année sera dédiée à la consolidation de nos assises en augmentant notre efficacité et en développant notre notoriété auprès de nos différentes clientèles cibles, particulièrement les consommateurs.

Je tiens à remercier sincèrement tous ceux et celles qui, de près ou de loin, ont collaboré avec notre équipe à mettre en action cet organisme unique d'encadrement des produits et services financiers au Québec.

Je vous invite donc à prendre connaissance de nos réalisations pour l'année 1999.

La présidente,

Louise Champoux-Paillé

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.

Réalisations 1999

L'année 1999 a été caractérisée par l'élaboration de la réglementation, la mise en place des systèmes nécessaires à l'encadrement multidisciplinaire ainsi que par le transfert des droits de pratique au Bureau des services financiers. Nous vous présentons donc les réalisations du Bureau des services financiers qui découlent principalement de ces trois objectifs.

Mesures transitoires, certification et inscription

- Élaboration et mise en place des mesures transitoires pour assurer le transfert des droits d'exercice des personnes visées par la Loi sur la distribution de produits et services financiers autrefois régies par la Loi sur les intermédiaires de marché et la Loi sur les valeurs mobilières.
- Transfert, gestion et archivage des dossiers des clientèles autrefois régies par la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Inspecteur général des institutions financières, le Conseil des assurances de personnes et le Conseil des assurances de dommages.
- Adaptation des systèmes et des processus de traitement à la multidisciplinarité et au nouveau concept du choix de mode d'exercice.
- Certification des nouveaux postulants et modification au statut de représentant.
- Inscription des cabinets, des sociétés autonomes et des représentants autonomes.
- Signature d'ententes avec certains cabinets pour le processus de certification et d'inscription.

Formation

- Publication du guide explicatif du processus d'entrée dans la carrière.
- Publication du fascicule sur les notions de droit et de lois pour bonifier les manuels de formation des deux Conseils reconnus par le Bureau.
- Introduction de la reconnaissance d'un niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales (DEC).
- Traitement de nombreux dossiers tant pour la reconnaissance du niveau d'études équivalant au DEC que pour la reconnaissance d'expérience.
- Adaptation aux nouvelles exigences et début de l'harmonisation des banques de questions d'examens.
- Convocation, tenue et correction de 9000 examens.
- Émission de plus de 2000 attestations de stage.
- Reconduction d'ententes avec les établissements d'enseignement collégial pour la reconnaissance des programmes d'attestation d'études collégiales et de diplôme d'études collégiales en assurance de personnes, en assurance de dommages et pour l'expertise en règlements de sinistres.
- Entente avec un établissement d'enseignement collégial concernant le prêt hypothécaire.
- Création de groupes de travail pour l'assurance collective et le stage en planification financière.

Encadrement et application de la Loi

- Élaboration de nombreuses directives d'application et d'interprétation.
- Travail de vulgarisation de concert avec l'industrie.
- Étude de la solvabilité de cabinets en valeurs mobilières.
- Étude de cas en pratique illégale.
- Développement de balises pour l'analyse des guides de distribution.
- Mise sur pied du service d'inspection et établissement des manuels de procédures.
- Contribution au Fonds d'indemnisation.
- Mise en place des activités du Comité décisionnel des représentants.
- Adoption d'une résolution ayant pour effet de refuser une inscription en vertu de l'article 79 de la Loi.
- Systèmes de vigie de transition à l'an 2000 pour les cabinets en valeurs mobilières.
- Signature de conventions avec les ordres professionnels.

Centre de renseignements et de référence

- Mise sur pied du Centre de renseignements et de référence, échanges avec les partenaires pour le partage des responsabilités.
- Réponse aux nombreux appels des personnes visées par les mesures transitoires, mise sur pied de mesures spécifiques d'accompagnement.

Communications

- Élaboration et distribution de la documentation nécessaire aux mesures transitoires.
- Publication de cinq numéros du Bulletin du Bureau des services financiers diffusant tous les projets de règlements pour le support aux différentes consultations lors de l'élaboration de la réglementation du Bureau ainsi que les règlements adoptés en vertu de la Loi.
- Mise en ligne d'un site Internet du Bureau des services financiers (www.bsf-qc.com) fournissant entre autres les différents projets de règlements, les politiques d'application du Bureau, le Bulletin ainsi que les formulaires nécessaires pour l'inscription aux examens, la certification des représentants et l'inscription des cabinets.
- Organisation d'une tournée d'information en partenariat avec d'autres organismes dans toutes les régions du Québec, de la mi-août jusqu'à la mi-octobre 1999, donnant l'occasion au Bureau de rencontrer plus de 7 400 personnes afin de les éclairer quant aux nouvelles dispositions de la Loi.

Réglementation et avis

- Consultation auprès d'une soixantaine d'associations et d'organismes illustrant la volonté du Bureau de travailler en étroite collaboration avec les consommateurs et les intervenants de l'industrie.
- Élaboration et adoption des 14 règlements du Bureau des services financiers :
 1. Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant
 2. Règlement sur l'exercice des activités des représentants
 3. Règlement relatif aux avis devant être remis au consommateur
 4. Règlement sur la distribution sans représentant
 5. Règlement sur l'administration du Fonds d'indemnisation des services financiers
 6. Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers
 7. Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome
 8. Règlement sur l'expérience minimale requise des représentants autonomes et des représentants associés d'une société autonome dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres
 9. Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome
 10. Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres
 11. Règlement sur le courtage spécial en assurance de dommages
 12. Règlement sur l'exercice du courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière
 13. Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier
 14. Règlement sur les droits et les frais exigibles
- Deux avis au ministre concernant les produits d'assurance de personnes : l'Accirance et Sécuricoop.

Organisation et fonctionnement du Bureau

Le Bureau a complété l'organisation de sa structure interne déjà amorcée en 1998 et a prévu celle du Fonds d'indemnisation des services financiers (Fonds) :

- Adoption du règlement intérieur (règles de régie interne) du Bureau et du Fonds.
- Nomination des administrateurs du Fonds.
- Adoption d'un code d'éthique des administrateurs du Bureau et du Fonds.
- Adoption d'une politique sur les comités ad hoc.
- Adoption d'une politique sur les allocations de présence et le remboursement de dépenses du Bureau et du Fonds.
- Adoption du règlement sur les normes, les barèmes et le plan d'effectifs (guide des conditions de travail).
- Adoption d'une politique sur la signature des chèques.
- Adoption d'une politique en matière de contrats.
- Adoption de diverses politiques à l'égard de la permanence (petite caisse, allocations de repas, déplacements, remboursement de frais professionnels, remboursement de frais de déménagement, stationnement et cartes institutionnelles).
- Adoption des orientations 1999-2000 et budget de fonctionnement.
- Analyse de diverses conventions d'indemnisations.
- Appel d'offres et choix de produits d'assurance de dommages incluant l'assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants du Bureau.
- Agrandissement des locaux à Québec.
- Programme d'appréciation du rendement et politiques salariales pour l'année 2000.
- Mesures de prévention à l'égard du bogue de l'an 2000.
- Réflexion stratégique sur les orientations 2000 et lecture des contextes internes et externes.

Le rapport annuel 1999 du Bureau inclut également le rapport des activités des quatre comités permanents et des treize comités ad hoc qui ont travaillé sur des problématiques particulières liées à la nouvelle loi.

Comités permanents

- Comité de vérification
- Comité des communications
- Comité du Centre de renseignements et de référence
- Comité décisionnel

Comités ad hoc

- Comité ad hoc sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts
- Comité ad hoc sur le fonctionnement du Bureau et des Chambres
- Comité ad hoc de regroupement avec les Conseils
- Comité ad hoc sur le rehaussement de la formation minimale
- Comité ad hoc sur la définition d'expert en sinistre
- Comité ad hoc sur l'assurance contre les accidents ou la maladie
- Comité ad hoc sur la divulgation des liens d'affaires
- Comité ad hoc agents – courtiers
- Comité ad hoc sur la planification financière
- Comité ad hoc sur les produits à déterminer pour le décret de l'article 427 de la Loi et sur le certificat restreint pour le produit de valeur à neuf
- Comité ad hoc sur un fonds d'assurance de responsabilité professionnelle
- Comité ad hoc sur l'accès à l'assurance pour les personnes de tous revenus – Assurance de personnes
- Comité ad hoc sur le regroupement des fonds d'indemnisation

Résumé du rapport d'activités du Fonds d'indemnisation des services financiers

Le rapport annuel du Fonds d'indemnisation des services financiers est intégré à celui du Bureau des services financiers.

Mot du président

Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour mandat d'administrer les sommes d'argent qui y sont déposées et d'indemniser les victimes de fraudes, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. Sa principale mission est donc la protection du public puisqu'il statue sur l'admissibilité des réclamations qui lui sont présentées et décide du montant des indemnités à verser.

Dans un souci de continuité des mécanismes de protection mis de l'avant en 1989 par la Loi sur les intermédiaires de marché, le Fonds est aussi responsable de statuer sur les réclamations découlant d'actes commis entre le 1^{er} septembre 1991 et le 30 septembre 1999, conformément aux règles imposées par cette loi et ses règlements. En effet, le Fonds d'indemnisation des services financiers remplace, depuis le 1^{er} octobre 1999, le Fonds d'indemnisation en assurance de personnes, le Fonds d'indemnisation en assurance de dommages et le Fonds d'indemnisation des planificateurs financiers. Les droits, biens et obligations de ces fonds, maintenant dissous, ont donc été transférés au nouveau Fonds.

Réalizations de 1999

Nommés par le Bureau des services financiers en juin dernier, les sept membres du Fonds ont commencé leurs activités en août 1999 : cinq administrateurs sont des professionnels du milieu représentant l'ensemble des disciplines tandis que les deux autres membres, dont la vice-présidente, représentent le public. Forts de leur expertise particulière, les administrateurs du Fonds ont d'abord eu à formuler leurs commentaires et recommandations quant à leur règlement intérieur, lequel a été adopté par le Bureau.

La Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit que les sommes provenant des trois fonds d'indemnisation créés par la Loi sur les intermédiaires de marché formeraient des patrimoines distincts pour les cinq prochaines années. Ceux-ci doivent servir exclusivement au paiement des réclamations mettant en cause un acte frauduleux commis avant l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. La santé financière de ces patrimoines est donc au cœur des préoccupations du Fonds.

Dès octobre 1999, le Fonds a continué l'analyse des réclamations présentées au Fonds d'indemnisation en assurance de personnes et au Fonds d'indemnisation en assurance de dommages. Il a également ouvert 13 nouveaux dossiers de réclamation depuis l'entrée en vigueur de la Loi. Les fraudes alléguées dans les réclamations présentées ayant été commises avant le 1^{er} octobre 1999, les montants servant au paiement des réclamations seront puisés à même les patrimoines distincts constitués par les anciens fonds.

Finalement, le Fonds a dû intervenir dans un dossier du Fonds d'indemnisation en assurance de personnes qui avait été porté en appel par une réclamante dont la demande d'indemnisation avait été rejetée en raison du fait que la fraude alléguée avait été commise avant le 1^{er} septembre 1991. La Cour d'appel ayant donné raison à la réclamante en ordonnant au Fonds d'étudier la demande de celle-ci sans tenir compte de la date du 1^{er} septembre 1991, le Fonds a choisi de déposer, pour fins conservatoires uniquement, un avis d'appel à la Cour suprême dans le but de négocier un règlement hors cour. L'offre de règlement a été acceptée à l'automne 1999, à la satisfaction de toutes les parties.

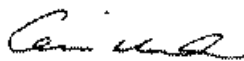
Objectifs pour l'an 2000

En plus de continuer l'analyse des réclamations présentées de façon rigoureuse et efficace, le Fonds d'indemnisation se fera un devoir de procéder à une évaluation de ses besoins financiers, et ce à la lumière des nouvelles tendances observées dans l'industrie. En effet, rappelons, par exemple, qu'un nouveau secteur d'activités est maintenant couvert par le Fonds, soit celui des valeurs mobilières d'exercice restreint. Ainsi, le Fonds recevra vraisemblablement des réclamations provenant du secteur de l'épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études ou du courtage en contrats d'investissement, secteurs pour lesquels il ne peut bénéficier de l'expérience des anciens fonds d'indemnisation.

L'analyse des réclamations présentées et de leur impact sur les finances du Fonds exigeront aussi l'évaluation d'une méthode adéquate de provisionnement, tant pour les anciens patrimoines que pour celui maintenant constitué des cotisations provenant des inscrits auprès du Bureau des services financiers. De même, cet exercice sera essentiel pour l'établissement des prochaines cotisations imposées à ces derniers.

L'héritage inestimable légué au Fonds d'indemnisation des services financiers, la compétence et le dévouement des membres qui y siègent et des avocats qui travaillent à la permanence ainsi que les excellents rapports liant le Fonds au Bureau des services financiers sont le gage d'une meilleure protection du public et d'une grande crédibilité pour l'industrie des produits et services financiers.

Le président,



Gilbert Lalonde, AVA

Résumé du rapport d'activités de la Chambre de l'assurance de dommages

Rapport du président

Par Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

La prévention pour assurer une meilleure protection du public

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) doit son existence à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188). Celle-ci nous confie la responsabilité de protéger les consommateurs de produits d'assurance de dommages en maintenant la discipline et en veillant à la formation continue de nos membres professionnels, que sont les experts en sinistre, les agents et courtiers en assurance de dommages.

Les administrateurs de la ChAD, étant majoritairement issus de ces professions, ont clairement indiqué leur volonté d'accorder une importance toute particulière à la prévention dans ses actions. L'importance des changements introduits avec l'entrée en vigueur de la Loi 188, nous commandait d'accompagner nos membres afin de leur assurer une transition harmonieuse. C'est ainsi qu'ont été conçues des fiches d'information sur la Loi 188 et ses règlements, une publication intitulée « La ChAD Presse », notre site Internet et des tournées d'information. De même, cette préoccupation pour la prévention s'est traduite dans l'ensemble de nos actions tout au long de la mise en place de notre organisation. Or, nous croyons sincèrement qu'en allant au-delà de l'approche curative nous serons en mesure d'assurer adéquatement et réussir le mandat que nous a confié le législateur, soit la protection du public.

Une réglementation adaptée aux réalités de l'assurance de dommages

En tant que forum des professionnels en assurance de dommages, nous nous sommes employés et même acharnés à nous assurer que la réglementation concilie les réalités de l'assurance de dommages et la protection du public. En concertation avec les différentes organisations, nous avons donc adressé et proposé une réglementation adéquate en assurance de dommages. Cet exercice aura permis de colorer une majorité de règlements maintenant en vigueur.

Lors de cette réflexion, six points majeurs qui risquaient d'entraver le développement et l'évolution de ce secteur d'activité ont été identifiés. Lorsque nous avons fait part de nos préoccupations au ministre des Finances, celui-ci nous demanda de lui présenter des propositions respectant les réalités des professionnels composant la Chambre de l'assurance de dommages. Ces préoccupations concernaient : le rehaussement de la formation minimale prévue pour 2002, l'identification explicite des experts en sinistre à l'emploi d'un assureur qui doivent dorénavant détenir un certificat du Bureau des services financiers, le courtage en prêt hypothécaire, la divulgation et les règles relatives à la publicité et à la promotion, la situation du courtier qui agit également comme expert en sinistre de même que la portée de la distribution sans représentant telle que définie dans le titre VIII de la loi.

Cet exercice aurait été impossible sans l'ouverture démontrée par les instances gouvernementales et la collaboration de nos différents partenaires. La concertation qui a guidé ces travaux nous permet aujourd'hui d'être confiants quant à l'issue donnée au travail des différents comités et démontre le souci des différents acteurs pour la protection du public.

En terminant, permettez-moi de remercier chaleureusement tous ceux et celles qui ont contribué au succès de ces premiers instants et qui, je l'espère, seront à mes côtés pour voir évoluer ce forum de professionnels, qu'est la Chambre de l'assurance de dommages.

Rapport de la directrice générale

Par : Maya Raic

Au cours de la dernière année, tous les membres de l'organisation avaient à cœur le succès de cette entreprise, qu'est la Chambre de l'assurance de dommages et n'ont ménagé aucun effort afin de mener ce projet à terme. Le personnel de la Chambre cumulait également leurs fonctions respectives au sein de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. Cette dernière lui prêtait son personnel afin d'assurer la mise en place de la Chambre. La permanence était donc très occupée à soutenir les efforts de transition harmonieuse, souhaitée par le conseil d'administration pour tous ses membres.

Nous nous sommes d'abord penchés sur le dossier sensible de l'établissement de la première cotisation de la Chambre. Cet exercice s'est fait à partir de la mission que s'est donnée le conseil d'administration et à l'aide d'une démarche planifiée qui nous a permis d'établir les structures fonctionnelles et organisationnelles de la Chambre.

Comme la prévention devenait aussi importante que le contrôle a posteriori, un accent tout particulier a été mis sur le développement professionnel. À cet égard, nous souhaitons mettre en place une fonction permettant d'accompagner les membres dans l'évaluation de leur pratique professionnelle et ainsi leur assurer la conformité aux lois et aux règlements qui les régissent. De même, ils pourront profiter d'une formation adaptée et de qualité puisque nous accréditerons les formateurs et les programmes donnés, dans le cadre de la formation continue obligatoire. Cette nouvelle exigence, pour tous les représentants régis par la Loi 188, débute à l'automne 2001, pour les 10 000 professionnels de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistre.

La Loi 188 crée également la fonction de syndic qui s'apparente aux responsabilités déjà connues dans les ordres professionnels. Bien que le syndic puisse enquêter et porter plainte auprès du comité de discipline, il consacre temps et énergie à informer les consommateurs et nos membres quant à leurs obligations déontologiques. Madame Carole Chauvin s'acquitte de cette tâche, depuis sa nomination par la ministre des Finances.

La Chambre s'est également dotée d'un service des communications pour assurer une diffusion adéquate des informations destinées aux membres, afin de les aider à rencontrer leurs obligations. Compte tenu des nombreux changements connus récemment, nos activités auprès des membres ont été prioritaires, avant d'entreprendre toute approche auprès des consommateurs.

Est également rendue nécessaire par cette Loi, la nomination d'une responsable de la Loi d'accès à l'information de l'organisation ; c'est la conseillère aux affaires institutionnelles, M^e Marie-Claude Rioux, qui a été investie de ce pouvoir et ses décisions sont sans appel.

Beaucoup de travail a dû être réalisé pour établir une entente d'utilisation du registre des membres du Bureau des services financiers, ainsi qu'une entente quant à l'échange d'informations nécessaires aux opérations du Bureau et de la Chambre. Cette entente devrait se finaliser d'ici le printemps 2000.

Par ailleurs, nos administrateurs nous ont clairement indiqué leur volonté de voir la Chambre assumer un leadership en assurance de dommages. Or, pour répondre à cette préoccupation, nous prévoyons joindre éventuellement à l'équipe, une personne chargée de la vigie. Elle pourra échanger avec les autres organismes du milieu et ainsi permettre un modèle d'encadrement qui tienne compte des réalités en mutation de l'industrie.

J'aimerais enfin remercier tous nos collaborateurs oeuvrant au sein du Bureau des services financiers et de la Chambre de la sécurité financière, partenaires essentiels au succès de cette entreprise ; ainsi que les membres du conseil d'administration de la Chambre, tout particulièrement son président, monsieur Paul-André Simard. Je tiens également à remercier le personnel de la Chambre sans lequel ce rapport serait impossible.

Rapport du syndic

Par : Carole Chauvin, syndic

Le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) s'est vu confié par le législateur la responsabilité de recevoir les plaintes concernant les pratiques professionnelles de ses membres, d'enquêter afin d'établir si les actes posés sont dérogatoires aux codes de déontologie applicables, pour ensuite déposer une plainte auprès du comité de discipline de la ChAD lorsque l'enquête démontre qu'une faute d'ordre déontologique aurait été commise. Il faut cependant souligner que le processus d'enquête demeure confidentiel et ce, jusqu'à ce qu'une plainte soit déposée auprès du secrétaire du comité de discipline.

Dans l'éventualité où la plainte révèle que les règles déontologiques ne sont pas en cause, le service de conciliation sera conseillé au consommateur et au professionnel.

Dès les premiers jours d'opération, nous avons dû intégrer les dossiers des comités de surveillance de l'Association des courtiers d'assurance de la province de Québec et du Conseil d'assurance de dommages après leur dissolution. Or, au premier jour, le bureau du syndic accueillait soixante-quinze (75) dossiers en cours de traitement, dont neuf (9) provenant du Conseil et soixante-six (66) de l'Association. Hormis cet héritage, cinquante-cinq (55) nouvelles affaires ont été reçues entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 1999, provenant principalement des consommateurs.

Enfin, puisque le syndic veille au respect de la loi, des règlements et des codes de déontologie ; certains de nos membres ont choisi de communiquer avec le syndic afin d'éclaircir certains aspects de la nouvelle loi qui les régit, afin de s'y conformer. Cet apport du syndic à l'information de nos membres s'inscrit dans les démarches préventives de la Chambre auprès de ses membres.

Rapport du comité de discipline

Par : M^e Guy Marcotte, président

Formé depuis le 1^{er} octobre 1999, le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'entendre les plaintes déposées au bureau du secrétaire, soit par le syndic ou par toute autre personne et d'en décider. Durant cet exercice, le comité a assuré le traitement des plaintes qui lui furent soumises par le syndic de même que la continuité des plaintes déposées auprès du comité de discipline de l'Association des courtiers d'assurance de la province de Québec.

Le comité a siégé en trois (3) divisions : l'une présidée par M^e Guy Marcotte, président du comité, une seconde présidée par M^e Patrick Richard, vice-président du comité et enfin la troisième, présidée par M^e Guy Lafrance, président sortant.

Bilan de l'exercice:

Plaintes reçues	16	Plainte rejetée, retirée ou acquittement	1
Auditions effectuées	14	Appel d'une décision	0
Journées d'auditions	8	Dossiers en cours	40
Radiation - exclusion	1		

Les chefs relatifs aux seize (16) nouvelles plaintes totalisent soixante-sept (67) chefs. Les principaux manquements disciplinaires sont : l'entrave au travail et défaut de répondre aux demandes du syndic, la négligence des devoirs professionnels et le défaut d'avoir agi avec probité et en conseiller consciencieux.

La Loi sur la distribution de produits et services financiers prévoit à l'article 369 que le secrétaire du comité de discipline de la Chambre transmet toute décision exécutoire du comité au Bureau des services financiers. De plus, le Bureau, conformément aux dispositions de l'article 193, publie dans son bulletin le rôle des comités de discipline ainsi qu'un résumé des décisions de ces comités. Enfin, suivant les dispositions de l'article 367 de cette loi, le secrétaire du comité doit afficher le rôle d'audition du comité dans les locaux de la Chambre. Qui plus est, le résumé des décisions disciplinaires prononcées sera publié dans la publication de la Chambre, la ChAD Presse.

Rapport du comité de vérification

Par : Marcel LeHouillier, président du comité de vérification

Les personnes qui ont contribué à la mise en opération de la Chambre de l'assurance de dommages sont unanimes, qualifiant l'expérience vécue des plus stimulantes et enrichissantes. Parmi les mandats confiés au comité de vérification permettant de mener à bien ses objectifs, notons l'élaboration du budget annuel ainsi qu'un budget pro forma se terminant à l'an 2004. C'est d'ailleurs suite à ce travail que le ministre des Finances, M. Bernard Landry, a établi le montant de la première cotisation de la Chambre.

En ce qui a trait aux résultats financiers de l'année 1999, on retrouve trois (3) fonds distincts : le fonds de fonctionnement, le fonds de promotion du caractère distinctif des courtiers d'assurance et le fonds de réserve des courtiers.

Le fonds de fonctionnement établit les revenus et dépenses rattachés aux activités de la Chambre. On note cette année une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 490 000 \$, causée par les frais de démarrage de la Chambre combinés avec le fait que pour la même période, aucun revenu n'a été perçu.

Le fonds de promotion du caractère distinctif des courtiers d'assurance a été entièrement transféré au gestionnaire du programme, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), au début de l'année 2000.

C'est par le biais d'une résolution du conseil d'administration en septembre 1999, que le fonds de réserve des courtiers a été créé. Les sommes constituant le fonds de réserve de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ) maintenant transférées à la ChAD, sont dorénavant et ce, de façon irrévocable, réservées exclusivement à la formation professionnelle des courtiers.

Les membres du comité de vérification :

Marcel LeHouillier, président
Manon Murphy, membre
Yvon Bouchard, membre

Résumé du rapport d'activités de la Chambre de la sécurité financière

Rapport du président

Alain Poirier

Conseiller en sécurité financière, conseiller en assurance et rentes collectives

Nous voilà déjà au terme d'une première année d'activités pour la Chambre de la sécurité financière. Tous les membres du conseil d'administration et le personnel de la permanence ont contribué activement et positivement à la construction de bases solides pour notre organisme. Au cours de cette année, la Chambre a entamé une réflexion stratégique dont l'exercice sera complété en 2000.

Parmi les premières réalisations de la Chambre, on compte la rédaction de règlements qui soutiennent la mission et qui, surtout, sont adaptés à la réalité des pratiques professionnelles propres à chacune des six disciplines. D'où le Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, le Règlement sur les titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie agréé et le Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de la sécurité financière.

En outre, à la demande du Bureau des services financiers, la Chambre a collaboré à l'écriture du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant ainsi qu'au Règlement sur l'exercice des activités des représentants. Désormais, nos professionnels sont autorisés à porter le titre de conseillers en sécurité financière (anciennement intermédiaire de marché en assurance de personnes), et ce, en vertu du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant. Ce dernier règlement a également créé le titre de conseiller en assurance et rentes collectives, reconnaissant incidemment cette nouvelle discipline.

La première cotisation de la Chambre, pour sa part, a été établie à 135 \$. Elle permet de financer les activités du syndicat et du comité de discipline, mais ne soutient pas la formation continue et la vérification de la qualité et de la conformité des pratiques. Conséquemment, la Chambre a dû revoir son plan d'organisation et son plan d'effectifs. Des frais d'accréditation et de tenue de dossiers sont maintenant exigés. Par ailleurs, la Chambre entend revoir la cotisation de base afin qu'elle puisse financer l'ensemble des activités découlant de notre mandat.

De plus, nous avons effectué, à l'automne, une tournée des sections de la Chambre et informé les membres de nos orientations relatives à l'accueil des nouveaux membres, aux conséquences du niveau de cotisation fixé par le gouvernement et au plan d'organisation qui en a découlé. Nous avons profité de l'occasion pour recueillir leurs avis et leurs suggestions sur les tendances du marché et sur ce que devraient être les priorités de la Chambre.

Ces rencontres ont également permis de confirmer la continuité des sections régionales de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, qui sont devenues celles de la Chambre et, par conséquent, de préserver le précieux réservoir de formateurs, de bénévoles, d'énergie et de bonne volonté que crée la vie associative.

Rapport de la directrice générale et secrétaire

Lucie Granger

Nombre de défis ont marqué l'année 1999 pour la Chambre de la sécurité financière en raison des changements qu'a engendrés la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Tout au cours de l'année la Chambre s'est affairée à relever pleinement ces défis afin de faciliter le passage transitoire de l'ancienne Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) au nouvel organisme que nous sommes.

La Chambre s'est munie d'un plan directeur informatique qui s'échelonne sur une période de trois ans. Bien que toutes ses applications maison soient soutenues par un système informatique bien implanté, les liens essentiels avec les systèmes d'information du Bureau des services financiers sont en développement et devraient être facilités par le fait que la Chambre a fait le même choix technologique que le Bureau. Nous devons donc composer avec des systèmes moins efficaces pour quelques mois encore.

En octobre 1999, M^e Micheline Rioux, A.V.A., Pl. fin., a été nommée par le ministre d'État à l'Économie et aux Finances et ministre des Finances pour agir à titre de syndic au sein de la Chambre. Le rôle du syndic consiste en l'encadrement des pratiques des représentants en assurance de personnes, des représentants en assurance collective et des planificateurs financiers. La Commission des valeurs mobilières du Québec cherche toujours à combler le poste de cosyndic, qui sera responsable de l'encadrement des représentants en valeurs mobilières.

La Chambre est responsable de deux programmes : un menant aux titres d'assureur-vie certifié et d'assureur-vie agréé et un de formation continue obligatoire.

Le programme de formation continue volontaire, qui avait été mis de l'avant par l'AIAPQ, a enregistré un grand nombre de participants : 6447 conseillers en sécurité financière y participaient au 1^{er} octobre 1999 et 1014 nouveaux conseillers se sont ajoutés entre le 1^{er} octobre 1999 et le 31 décembre 1999.

Un fait important est à souligner, les unités de formation cumulées dans le programme volontaire ont fait l'objet d'une reconnaissance par le conseil d'administration de la Chambre dans le cadre du nouveau programme obligatoire. Cette reconnaissance facilitera pour de nombreux représentants l'atteinte des exigences en matière de formation continue obligatoire pour la première période de qualification ayant débuté le 1^{er} janvier 2000 et qui se termine le 31 décembre 2001.

Aussi, afin de démystifier à tous les professionnels des six disciplines qu'encadre la Chambre les règles auxquelles ils doivent se conformer et le soutien que peuvent leur procurer des dossiers de fond dans les différentes disciplines, la Chambre a jugé bon de créer Sécurité financière. Cette revue est publiée six fois par année.

Rapport du président du comité de discipline

M^e Guy Marcotte

Le comité de discipline exerce sa juridiction dans les six disciplines qu'encadre la Chambre, soit l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plan de bourses d'études. Le comité de discipline continue d'entendre les plaintes portées sous le régime de la Loi sur les intermédiaires de marché (Loi 134) du temps de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ).

Notons, par ailleurs, que depuis le 1^{er} octobre 1999 les résumés de décisions rendues par le comité de discipline de même que les rôles d'auditions sont publiés dans le Bulletin du Bureau des services financiers.

Au cours de la période, le comité de discipline a tenu 32 auditions et a rendu 28 décisions. Les manquements disciplinaires les plus souvent invoqués avaient trait à la falsification ou contrefaçon de signatures ou de documents; avoir témoigné de la signature d'un assuré sans sa présence et/ou avoir déclaré faussement avoir agi comme agent souscripteur; remplacement sans état comparatif; inexécution ou mauvaise exécution du mandat.

Rapport du syndic

M^e Micheline Rioux, A.V.A., Pl. fin.

Conseiller en sécurité financière, conseiller en assurance et rentes collectives de personnes

La mission première de la Chambre de la sécurité financière est de voir à la protection des consommateurs en assurant une formation adéquate des représentants qu'elle encadre et en mettant en force ses règles de déontologie. Le bureau du syndic a hérité d'un cadre de travail déjà bien rodé. Il poursuit donc le travail entamé par le comité de surveillance de la défunte association.

Bien que la transition se soit bien déroulée, elle a nécessité beaucoup de travail et d'ajustements. Des efforts ont été déployés pour établir des outils d'interprétation internes afin d'être entièrement apte à analyser les nouveaux dossiers. Par ailleurs, la phase transitionnelle ne se serait pas aussi bien effectuée n'eut été de l'appui du comité consultatif composé d'anciens membres du comité de surveillance.

Au moment de la dissolution de l'AIAPQ, 197 dossiers étaient sous enquête et tous ont été reconduits sous ma responsabilité à la création de la Chambre. Depuis le 1^{er} octobre 1999, 88 dossiers ont été ouverts, ce qui conduit le total des dossiers gérés au nombre de 285. À la fin de l'année 1999, le bureau du syndic pouvait être satisfait d'avoir fermé 92 dossiers. Au 31 décembre 1999, le nombre de dossiers actifs s'élevait à 187. La répartition des dossiers s'établit comme suit : 140 sont en traitement, 32 sont en surveillance et 15 ont été référés au comité de discipline.

Rapport de la responsable du comité de vérification, finances et trésorerie

Danielle Surprenant

Après les trois premiers mois de mise en opération de la Chambre en 1998, nous avons poursuivi nos activités en 1999, et ce, pour remplir le plus efficacement possible le mandat que nous a confié le conseil d'administration. L'année 1999 a été marquée par la mise en place d'une série de politiques financières. C'est dans un souci de transparence qu'ont été effectuées les étapes de travail du comité. Chacune des dépenses respecte l'un ou l'autre des volets de la mission ou se justifie par les services offerts par la Chambre. Le comité de vérification, finances et trésorerie a procédé à quatre exercices budgétaires au cours de l'année 1999, ce qui est tout à fait exceptionnel. Un visant à préparer notre recommandation d'une première cotisation au ministère des Finances, un après la confirmation de la cotisation, qui a mené à un budget annuel en fonction d'un plan d'affaires, un troisième pour planifier la transition d'octobre à décembre et un quatrième pour le budget annuel de 2000.

La Chambre se retrouve aux prises avec un déficit accumulé de 782 734 \$, dont 545 885 \$ ont servi uniquement à la mise en place de la Chambre pour la période du 1^{er} octobre 1998 au 30 septembre 1999. Les résultats financiers des trois premiers mois de pleine opération comprennent deux éléments liés aux transferts des biens, droits et obligations de la défunte AIAPQ : les fins de contrats d'employés de l'association, lesquels ont nécessité un plan de redéploiement de 112 219 \$, et la perte pour radiation du guichet unique qui totalise 76 020 \$ (ancienne base de données centrale de l'AIAPQ et de l'Association des courtiers de la province de Québec).

Nouvelle adresse? Assurez-vous de nous la faire parvenir!

Comme par le passé, un représentant doit, pendant toute la période de validité de son certificat, faire part au Bureau des services financiers de tout changement susceptible d'affecter la véracité des renseignements et documents qu'il a fournis, et ce, dans les dix jours de ce changement.¹

Puisque nous approchons de la période estivale propice aux déménagements, nous vous rappelons qu'il est important de nous aviser dès que possible de tout changement d'adresse vous concernant par le biais du formulaire joint à cette édition du Bulletin.

1. Selon l'article 125 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant

NIVEAU D'ÉTUDES ÉQUIVALANT AU DEC

Interprétation du niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales

Le Règlement n° 1 du Bureau prévoit dans les conditions d'admissibilité au certificat de représentant un niveau d'étude équivalant au diplôme d'études collégiales à titre de formation minimale reconnue. Dans le cadre de l'interprétation de ce niveau d'études, le conseil d'administration du Bureau des services financiers a identifié de nouveaux diplômes.

En effet, le postulant détenteur :

- d'un baccalauréat d'une université d'une autre province canadienne;
- de deux certificats de 30 crédits d'une université québécoise;
- ou du diplôme du programme de Fellow de l'Institut d'assurance du Canada¹;

satisfait aux exigences de formation minimale et peut s'inscrire directement aux examens prescrits par le Bureau des services financiers. Le postulant n'a pas à faire une demande d'attestation de niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales puisque les diplômes mentionnés ci-dessus en font foi. Aucune exemption d'examen n'est accordée à ce postulant.

Pour plus de détails ou pour tout renseignement supplémentaire, veuillez vous référer au guide d'entrée dans la carrière ou contactez le Centre de renseignements et de référence du Bureau au (418) 525-6273 ou sans frais au 1 877 525-6273.

1. Prenez note que le diplôme du programme de Fellow permet uniquement l'inscription aux examens prescrits pour la discipline de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres.

**Assurance de personnes, assurance contre les accidents ou la maladie
et assurance collective de personnes**

Montréal et Québec Tous les lundis		En région			
Date de la séance d'examens	Date limite de réception des documents pour l'inscription	Date de la séance d'examens	Date limite de réception des documents pour l'inscription	Date de la séance d'examens	Date limite de réception des documents pour l'inscription
17 juillet 2000 ¹	30 juin 2000	Baie-Comeau – Rouyn-Noranda		Rimouski	
24 juillet 2000	30 juin 2000	17 juillet 2000	30 juin 2000	4 août 2000	20 juillet 2000
31 juillet 2000	14 juillet 2000	18 septembre 2000	31 août 2000	1 ^{er} septembre 2000	17 août 2000
7 août 2000	21 juillet 2000	Cap-aux-Meules		29 septembre 2000	14 septembre 2000
14 août 2000	28 juillet 2000	21 août 2000	4 août 2000	27 octobre 2000	12 octobre 2000
21 août 2000	4 août 2000	16 octobre 2000	29 septembre 2000	Jonquière	
28 août 2000	11 août 2000	Drummondville		11 août 2000	27 juillet 2000
5 septembre 2000 ²	18 août 2000	21 juillet 2000	30 juin 2000	8 septembre 2000	23 août 2000
11 septembre 2000	25 août 2000	18 août 2000	3 août 2000	6 octobre 2000	21 septembre 2000
18 septembre 2000	31 août 2000	15 septembre 2000	30 août 2000		
25 septembre 2000	8 septembre 2000	13 octobre 2000	27 septembre 2000		
2 octobre 2000	15 septembre 2000	Hull			
10 octobre 2000 ²	22 septembre 2000	28 juillet 2000	30 juin 2000		
16 octobre 2000	29 septembre 2000	25 août 2000	10 août 2000		
23 octobre 2000	5 octobre 2000	22 septembre 2000	7 septembre 2000		
30 octobre 2000	13 octobre 2000	20 octobre 2000	4 octobre 2000		

1. Il y aura relâche les 3 et 10 juillet 2000.
2. Séance reportée au mardi en raison des congés fériés

HORAIRE DES EXAMENS
PRESCRITS PAR LE BUREAU

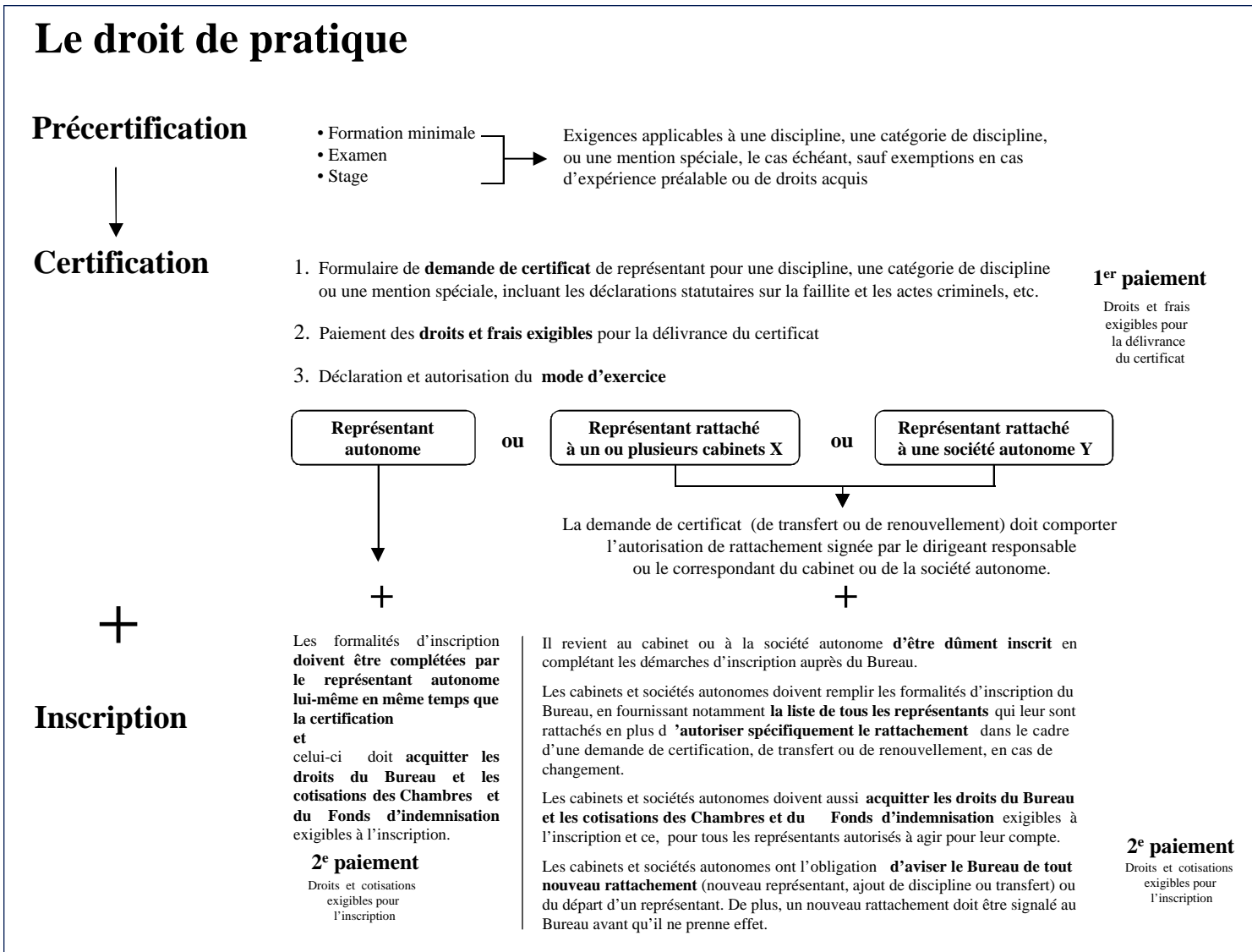
Assurance de dommages et expertise en règlement de sinistres

Lieux d'examens : Montréal, Québec, Hull, Rimouski, Jonquière et Rouyn-Noranda

Assurance des particuliers		Assurance des entreprises	
Date de la séance d'examens	Date limite de réception des documents pour l'inscription	Date de la séance d'examens	Date limite de réception des documents pour l'inscription
Les mercredis		Les jeudis	
12 juillet 2000	19 mai 2000	12 juillet 2000	19 mai 2000
13 septembre 2000	14 juillet 2000	13 septembre 2000	14 juillet 2000
Horaire de la journée du mercredi		Horaire de la journée du jeudi	
Heure	Examen	Heure	Examen
8 h 30 à 10 h 15	Droit et lois	8 h 30 à 9 h 45	Entreprises – Module 1
10 h 45 à 12 h	Automobile	10 h 15 à 11 h 30	Entreprises – Module 2
13 h 15 à 14 h 30	Habitation	12 h 45 à 14 h	Entreprises – Module 3
15 h à 16 h 15	Expertise en règlement de sinistres – Particuliers	14 h 30 à 15 h 15	Entreprises – Module 4
16 h 30 à 17 h	Déontologie – Expertise en règlement de sinistres ¹	16 h 15 à 17 h 30	Expertise en règlement de sinistres – Entreprises
		17 h 45 à 18 h 15	Déontologie – Expertise en règlement de sinistres ¹

1. Si l'examen « Déontologie – Expertise en règlement de sinistres » est réussi une première fois, le postulant n'a pas à le passer une seconde fois.

Le droit de pratiquer des activités en tant que représentant dans une discipline s'établit lorsque les conditions de précertification, de certification et d'inscription sont rencontrées. Le schéma suivant décrit les étapes et les éléments pertinents pour faciliter votre compréhension des exigences relatives au droit de pratique.



Poursuite des activités du représentant en attente du renouvellement de son certificat

Compte tenu des délais occasionnés par le traitement du renouvellement des certificats, le Bureau des services financiers tient à aviser l'industrie que tout représentant ayant complété les formalités relatives au renouvellement de son certificat, et qui ne l'a toujours pas reçu, peut continuer d'exercer ses activités dans la mesure où :

1. son formulaire de renouvellement a été dûment rempli et transmis au Bureau avant l'expiration de son certificat (ou dans un délai raisonnable);
2. les documents requis ont été également transmis;
3. les droit exigibles ont été acquittés.

Dans ces circonstances, le représentant bénéficie d'une extension de la durée de son certificat et ce, jusqu'à ce que le Bureau des services financiers :

- lui délivre son certificat, lequel sera alors rétroactif à la date prévue initialement pour son renouvellement;
- ou
- lui refuse le renouvellement de son certificat et l'en informe par écrit.

Versement de la rémunération au représentant

L'individu bénéficiant d'une extension de la durée de son certificat peut donc poursuivre ses activités, et par conséquent, recevoir sa rémunération.

De plus, la capacité de recevoir une rémunération dépend du statut de l'individu au moment où les services ont été rendus ou au moment où les produits ont été vendus. Elle ne dépend pas du statut de l'individu à la date du versement de la rémunération (cf. article 15 de la Loi). Il serait donc possible de verser une rémunération à un individu qui n'est plus autorisé, pourvu qu'il l'était au moment de la vente du produit ou de l'octroi du service.

Cependant, il est à noter que certains contrats de représentation auxquels les représentants adhèrent prévoient qu'il faut être autorisé pour recevoir une rémunération découlant des commissions.



Procédure de renouvellement applicable pour tous les représentants

Bien qu'il y ait eu entente avec certains cabinets quant au renouvellement des représentants rattachés, chaque représentant recevra à son adresse de correspondance le formulaire et la documentation nécessaire pour effectuer le renouvellement de son certificat. Cette procédure permettra ainsi de faciliter le processus du renouvellement pour l'ensemble des représentants en communiquant directement avec eux.

Le renouvellement du certificat de représentant aura lieu à la date d'échéance qui y est indiquée.

Déclaration du cabinet ou de la société autonome concernant le rattachement des représentants

Lorsqu'une personne désire agir à titre de représentant rattaché à un cabinet ou à une société autonome, une déclaration du cabinet ou de la société autonome est nécessaire pour confirmer ce rattachement.

Renouvellement du certificat

Dans le cadre d'un renouvellement de certificat, lorsqu'il y a un changement de mode d'exercice et que le représentant désire se rattacher à un autre cabinet ou société autonome, il doit faire remplir la déclaration annexée au formulaire par le dirigeant responsable ou le correspondant désigné du nouveau cabinet ou de la nouvelle société autonome afin de confirmer son rattachement.

PROCESSUS D'ÉVALUATION DES GUIDES DE DISTRIBUTION

À la suite de plusieurs appels d'assureurs et de distributeurs sur l'état de la situation à propos de l'évaluation des guides de distribution, nous avons cru opportun de vous soumettre une brève présentation.

Contexte et état de la situation

Le 23 juillet dernier, le conseil d'administration du Bureau des services financiers prévoyait une application graduelle des obligations des assureurs et des distributeurs à l'égard des guides de distribution.

Ainsi, les assureurs devaient déposer leurs guides de distribution accompagnés des documents requis en vertu de la Loi et des règlements au plus tard le 1^{er} octobre 1999. Exceptionnellement, tant que le Bureau des services financiers n'avait pas procédé à leur approbation (prévue à l'intérieur d'un cadre de 6 mois), ni les assureurs ni les distributeurs n'étaient tenus de les remettre à leurs clients.

Par le fait même, le Bureau s'accordait un délai administratif de six mois pour analyser tous les guides. Par la suite, une directive a été élaborée pour établir à 120 jours le délai afin de permettre aux assureurs d'intégrer les modifications nécessaires afin de rendre leur guides de distribution conformes et les remettre aux distributeurs ainsi qu'à leurs clients.

Comme certains guides sont toujours en attente de leur évaluation, les assureurs et les distributeurs peuvent continuer d'être exemptés de les remettre à leurs clients et ce, tant que le Bureau ne les a pas avisés de l'évaluation de leur guide et qu'il ne leur a pas transmis l'avis de 120 jours. Une brève explication de cet avis de 120 jours est donnée ci-après.

Processus d'évaluation des guides

Tout d'abord, les guides sont divisés par catégories de produits (ex. financement d'un prêt ou d'une location automobile, voyage, remboursement d'une marge de crédit, remboursement du solde d'une carte de crédit, financement d'un prêt personnel ou hypothécaire, etc.). Ce classement permet d'accélérer le processus d'analyse et accorde plus de temps à un assureur pour corriger ses guides car il n'a pas à les modifier tous en même temps.

Ensuite, le Bureau vérifie si chaque guide répond aux exigences de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et du Règlement sur la distribution sans représentant, ainsi qu'aux principes du langage clair et simple.

Enfin, le Bureau fait parvenir aux assureurs ses recommandations pour chaque guide analysé. Certaines sont obligatoires en vue d'obtenir l'approbation finale du Bureau alors que d'autres sont facultatives mais fortement recommandées.

Délai de 120 jours¹

Chaque assureur se voit accorder un délai de 120 jours pour faire les corrections demandées et pour mettre en place son guide auprès de son réseau de distribution. Cette mise en place comprend le temps nécessaire pour rendre le guide disponible auprès de tous les distributeurs et pour dispenser la formation pertinente.

Le guide amendé doit être retourné au Bureau en vue de l'approbation finale chaque fois que des corrections obligatoires sont demandées. Le temps que prendra le Bureau pour vérifier le guide modifié ne sera pas déduit du délai restant.

Utilisation du guide dans sa version originale

À l'heure actuelle, certains assureurs utilisent (sur une base volontaire) leurs guides de distribution dans leur version originale même s'ils n'ont pas été définitivement approuvés par le Bureau. Il est important de noter que lorsque le délai de 120 jours accordé pour les corrections et la mise en place sera écoulé, aucune utilisation du guide original ne pourra être tolérée.

Demande de renseignements supplémentaires

Pour tout renseignement supplémentaire sur le processus d'évaluation des guides de distribution, veuillez contacter :

M^e Isabelle Trottier
Analyste aux guides de distribution
Bureau des services financiers
140, Grande-Allée Est, bureau 300
Québec (Québec) G1R 5M8
Courriel : juridique@bsf-qc.com
Téléphone : (418) 525-6273 ou
1 877 525-6273
Télécopieur : (418) 525-9512

1. Voir la directive publiée dans le Bulletin N° 3 - Mars 2000



DROIT EXIGIBLE FIXE
À COMPTER DU 1^{ER} JUIN 2000



Bureau des
services financiers

Adoption d'un droit fixe par discipline pour :

- première émission de certificat de représentant
- remise en vigueur
- ajout de discipline

Dans le souci d'accélérer le processus d'émission des certificats, le Bureau permettra au postulant d'envoyer son paiement des frais et droits exigibles en même temps que son formulaire, sans avoir à attendre une facturation par le Bureau. Cette nouvelle mesure sera en vigueur à compter du 1^{er} juin 2000.

En conséquence, les droits exigibles par discipline pour une première émission de certificat de représentant ou une remise en vigueur seront fixes et ce, peu importe la durée de validité du certificat, laquelle peut varier de 6 à 17 mois.

Le droit fixe prévaudra également pour un ajout de discipline. Par ailleurs, la nouvelle discipline sera reconnue au représentant jusqu'au renouvellement de son certificat.

Droits fixes exigibles à compter du 1^{er} juin 2000

Droit exigible de 65 \$ pour chacune des disciplines ou catégories de discipline suivantes :

- Assurance de personnes
 - Assurance contre les accidents ou la maladie
- Assurance collective de personnes
 - Régimes d'assurance collective
 - Régimes de rentes collectives
- Planification financière

Droit exigible de 33 \$ pour chacune des disciplines ou catégories de discipline suivantes :

- Assurance de dommages
 - Assurance de dommages des particuliers
 - Assurance de dommages des entreprises

DROIT EXIGIBLE FIXE
À COMPTER DU 1^{ER} JUIN 2000

- Expertise en règlement de sinistres
 - Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers
 - Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises
 - Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur
 - Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers
 - Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises

Droit exigible de 70 \$ pour chacune des disciplines suivantes en valeurs mobilières :

- Courtage en épargne collective
- Courtage en contrats d'investissement
- Courtage en plans de bourses d'études

➤. Aux droits exigibles s'ajoutent des frais administratifs, le cas échéant.

Pour tout renseignement supplémentaire, veuillez contacter le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers au (418) 525-6273 ou sans frais au 1 877 525-6273.

Moratoire sur le stage en planification financière

Considérant les différentes problématiques reliées au stage en planification financière, le conseil d'administration du Bureau des services financiers a décidé, le 13 avril 2000, de surseoir au stage dans la discipline de la planification financière, et ce, pour une période de six mois. Cette période permettra à un groupe de travail de positionner et de redéfinir, s'il y a lieu, l'exigence du stage dans cette discipline.

Pour les stages en cours, les stagiaires peuvent dès maintenant faire une demande de certificat de représentant ou d'ajout de discipline en planification financière.

Date limite pour la conformité des cartes d'affaires et des représentations : 5 septembre 2000

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ses règlements, tous les représentants, les propriétaires ou dirigeants d'un cabinet, ou les associés d'une société autonome sont tenus d'adapter leurs cartes d'affaires et leurs représentations selon les nouvelles exigences légales.

Afin d'aider l'industrie à se conformer à ces nouvelles exigences, le Bureau des services financiers, en collaboration avec la Chambre de l'assurance de dommages et la Chambre de la sécurité financière, a élaboré un guide à l'intention des représentants, des cabinets et des sociétés autonomes. Cet ouvrage intitulé " Guide sur les règles pour les représentations, les bannières ou les cartes d'affaires" est disponible depuis le mois de mai sur le site Internet du Bureau des services financiers au : www.bsf-qc.com et est publié à la toute fin de la présente édition.

Le Bureau et les Chambres accordent à l'industrie jusqu'au 5 septembre 2000 pour se conformer à la réglementation et au présent guide.

Politique générale sur la commercialisation des registres du Bureau

Selon l'article 239 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, les registres tenus par le Bureau des services financiers sont publics. Toute personne peut en obtenir une copie en acquittant les frais prévus.

Toutefois, l'accès aux registres peut être refusé selon l'utilisation qu'en fera le demandeur.

Conformément aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, une demande d'accès qui ne respecte pas l'esprit de la loi peut être rejetée. De plus, selon la récente jurisprudence de la Commission d'accès à l'information, il y a interdiction pour un organisme public de communiquer une universalité de renseignements à une personne qui en fera vraisemblablement commerce, et ce, même si ces renseignements revêtent un caractère public.

Aussi, une distinction doit être faite entre les renseignements concernant des personnes physiques (les représentants) pour qui le droit à la vie privée peut être invoqué et les personnes morales (cabinets et sociétés autonomes) pour lesquelles ce droit ne peut l'être.

Par le fait même, le but visé par une requête d'accès à nos registres demeure le critère à considérer pour accorder cet accès.

Registres tenus par le Bureau des services financiers

Le Bureau tient deux registres.

1- Le registre des représentants (individus détenteurs de certificat)

Ce registre est accessible seulement lorsqu'une personne le demande pour les fins suivantes :

- un objet visé à la loi;
- un but philanthropique en opposition à un but commercial.

Ex. : La société canadienne du cancer qui ferait une campagne de levée de fonds en opposition à Bell Mobilité cellulaire qui voudrait offrir une promotion pour un nouveau service.

Par ailleurs, le Bureau prévoit recueillir le consentement des représentants qui acceptent que leurs coordonnées soient transmises pour fins de sollicitation et de commercialisation.

Si le Bureau donne suite à la demande, les informations qu'il peut fournir sont celles prévues à l'article 234 de la loi, c'est-à-dire à l'égard de chacun des représentants :

- son nom;
- le nom des cabinets auxquels il est rattaché, le cas échéant;
- le nom de la société autonome pour laquelle il est associé ou employé, le cas échéant;
- s'il est inscrit à titre de représentant autonome, le cas échéant;
- ses disciplines et catégories de discipline selon les modes d'exercice choisis;
- les adresses des établissements auxquels il est rattaché selon les disciplines et les modes d'exercice choisis;
- les conditions et restrictions applicables à son certificat;
- la période de validité de son certificat.

2- Le registre des inscrits (cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes)

Les demandes d'accès à ce deuxième registre se traitent de deux façons différentes.

- a) Le Bureau peut donner accès à toute demande du registre concernant les cabinets et les sociétés autonomes. En ce qui concerne les représentants autonomes, les mêmes règles que pour le registre des représentants s'appliquent.

Les informations que le Bureau peut fournir à l'égard d'un cabinet ou d'une société autonome sont les suivantes :

- son nom;
- l'adresse de son siège et de tout autre établissement;
- ses disciplines;
- le nom de son correspondant.

- b) On ne donne pas accès à la liste des représentants rattachés aux cabinets ou de ceux qui sont associés ou employés d'une société autonome, car cela reviendrait à donner accès aux registres des représentants, ce qui n'est possible que lorsque la demande est faite à des fins philanthropiques ou pour un objet visé à la loi.

Pour une demande d'accès aux registres du Bureau

Toute demande doit être faite par écrit. Les demandes concernant les représentants doivent absolument contenir les fins pour lesquelles la demande est faite.

Coûts relatifs à une telle demande

Les coûts relatifs au traitement d'une demande sont établis par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Lorsque la demande concerne la reproduction et la transcription de renseignements informatisés, les coûts sont les suivants :

- A) Le temps de traitement de la requête par l'ordinateur (incluant sa programmation) : 0,82 \$ max. / la seconde

À cela s'ajoutent les frais relatifs au type de support pour la reproduction

- B) Page d'un photocopieur ou d'une imprimante : 0,26 \$ / la feuille (si les données doivent être transcrites manuellement, des frais de 19 \$ / l'heure doivent être ajoutés).
- C) Disquette : 11,25 \$
- D) Étiquettes autocollantes : 0,10 \$ pour chaque étiquette
- E) **Toutefois, la personne qui formule la demande est exemptée du paiement de ces frais jusqu'à concurrence de 5,50 \$.**

Donc, selon le support demandé pour la reproduction, le calcul pour les frais exigibles se fait de la façon suivante : $A + (B \text{ et/ou } C \text{ et/ou } D) - E = \text{Coût de la demande}$



Les résumés des décisions citées dans cette rubrique ne constituent pas les décisions officielles. Pour en connaître le contenu détaillé, veuillez vous référer aux décisions des Comités de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière.

**NOTE :**

- a) Les représentants n'ayant pas de numéro de certificat n'ont pas fait les mesures transitoires pour la certification.
- b) Il est à noter que lorsque le Comité de discipline rend une décision sur sanction, l'intimé ou le Comité de surveillance (depuis le 1^{er} octobre, le syndic) a 30 jours pour porter cette décision en appel, et ce, à la suite de la signification de la décision.

Lorsqu'il y a une suspension ou une exclusion imposée par le Comité de discipline, celle-ci débutera lors de l'expiration du délai d'appel.



Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant ;

c.
M. Martin Dufresne (certificat no. 111201), intimé, de Granby, courtier d'assurance associé
Plainte no. 1999-12-08 (C)

PLAINTÉ

La plainte comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux (1 chef) et d'avoir négligé ses devoirs professionnels (1 chef).

DÉCISION

En date du 6 avril 2000, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous le premier chef d'accusation et retrait du deuxième chef.

SANCTION

Amende de 600,00 \$ et paiement des déboursés encourus.

Le Comité de discipline
sous la présidence de M^e Guy Marcotte



Comité de surveillance de l'AIAPQ

c.
Claude Chabot (Richelieu-Longueuil)
Représentant
Certificat du BSF :
Dossier :CD00-0247

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte cinq chefs d'accusation. Il lui est reproché de ne pas avoir fait une analyse de besoins (2 chefs), d'avoir fourni des informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères (2 chefs) et d'avoir fait défaut de répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance des enquêteurs (1 chef).

Plaidoyer de culpabilité de M. Chabot sur tous les chefs d'accusation de la plainte.

SANCTION

Le Comité de discipline a imposé à M. Chabot des suspensions d'un mois à être purgées de façon concurrente et des amendes de 3 000 \$. Le tout avec les frais et débours de la cause.

Comité de discipline
Présidé par M^e Patrick Richard

RÉSUMÉS DES DÉCISIONS



M^e Micheline Rioux, représentante,
ès-qualité de syndic de la Chambre
de la sécurité financière

C.
Gilles Grenier (Québec)
Représentant
Certificat du BSF :
Dossier : CD00-0260

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte six chefs d'accusation. Il lui est reproché d'appropriation de fonds pour ses fins personnelles (3 chefs) et de falsification ou contrefaçon de signature ou de documents (3 chefs).

Plaidoyer de culpabilité de M. Grenier sur tous les chefs d'accusation de la plainte.

SANCTION

Le Comité de discipline a imposé à M. Grenier l'exclusion de la Chambre de la sécurité financière. Le tout avec les frais et débours de la cause.

Comité de discipline
Présidé par M^e Patrick Richard



M^e Micheline Rioux, représentante,
ès-qualité de syndic de la Chambre
de la sécurité financière

C.
Denis Tanguay (Beauce-Amiante)
Représentant
Certificat du BSF :
Dossier : CD00-0261

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte quatre chefs d'accusation. Il lui est reproché d'appropriation de fonds pour ses fins personnelles (1 chef), d'inexécution ou mauvaise exécution du mandat (1 chef), d'avoir fait défaut de répondre, dans les plus brefs délais à toute correspondance des enquêteurs (1 chef) ainsi que d'une faillite reliée aux activités de l'intermédiaire (1 chef).

Lors de l'audition M. Tanguay a plaidé coupable à tous les chefs d'accusation de la plainte.

SANCTION

Le Comité de discipline a imposé à M. Tanguay des amendes totalisant 2 000 \$, une suspension de deux ans de la Chambre de la sécurité financière ainsi qu'une suspension de celui-ci de la Chambre de la sécurité financière jusqu'à ce qu'il soit libéré de sa faillite, cette sanction sera purgée de façon concurrente avec la suspension de deux ans. Le tout avec les frais et débours de la cause.

Comité de discipline
Présidé par M^e Patrick Richard



Comité de surveillance de l'AIAPQ

C.
Luc Hevey (Laurentides)
Représentant
Certificat du BSF :
Dossier : CD00-0242

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte six chefs d'accusation. Il lui est reproché de ne pas avoir fait une analyse de besoins (1 chef), de ne pas avoir rempli un état comparatif en même temps que la proposition (1 chef) ainsi que de ne pas avoir fait un remplacement dans l'intérêt de l'assuré et de ne pas avoir favorisé le maintien en vigueur de la police (3 chefs).

DÉCISION

En date du 20 janvier 2000, le Comité de discipline a trouvé M. Hevey coupable sur tous les chefs de la plainte.

SANCTION

Le Comité de discipline a imposé à M. Hevey des amendes totalisant 3 200 \$ ainsi qu'une réprimande. Le tout avec les frais et débours de la cause.

Comité de discipline
Présidé par M^e Patrick Richard



Les informations relatives à ces rôles d'audition peuvent avoir changé depuis la publication de ce Bulletin. Nous vous invitons, avant de vous déplacer, à vous renseigner auprès du greffier des comités de discipline afin de connaître ces changements.

COMITÉ DE DISCIPLINE
DE LA CHAMBRE DE
L'ASSURANCE DE DOMMAGES



Juin 2000				
DATE	HEURE	LIEU	INTIMÉ	PLACE D'AFFAIRES
2 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Lyne Beauchemin, courtier 2000-01-01 (C)	Varennes
6 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Marc Lachance, courtier 2000-03-01 (C) Assurance Marc Lachance et Ass. Inc. 2000-03-02 (C)	Westmount
12 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	André Sabourin, courtier 1999-12-12 (C)	Montréal-Nord
20 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Normand Langelier, courtier 1999-12-13 (C)	Montréal
27 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Wu-Wei Yang, courtier 2000-01-02 (C)	Saint-Laurent
29 Audition	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Michel Pilon, courtier 2000-01-03 (C)	Brossard

Juin 2000				
DATE	HEURE	LIEU	INTIMÉ	PLACE D'AFFAIRES
1 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Myriam Breton CD00-0253	Montréal
5 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Amevi Atiopou CD00-0284	Montréal
7 Audition de la plainte	9 h 30	Pothier, Delisle (Québec)	Guy Lachance CD00-0281	Québec
8 Audition de la plainte (Poursuite du 20/4/2000)	9 h	CSF Salle A	Michel Guilbert CD00-0267	Estrie
8 Audition de la plainte (Remis au 19/6/2000)	9 h	CSF Salle A	Abdennaim Marbough CD00-0283	Montréal
19 Audition de la plainte (Remise du 8/6/2000)	9 h 30	CSF Salle A	Abdennaim Marbough CD00-0283	Montréal
21 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Robert Sigouin CD00-0251	Laurentides
21 Audition de la plainte	14 h	CSF Salle A	Nathalie St-Gelais CD00-0282	Montréal
22 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Christian Turcotte CD00-0286	Estrie
26 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Christopher Lord CD00-0288	Estrie
28 Audition de la plainte (Remise du 29/5/2000)	9 h 30	CSF Salle A	Bernard Côté CD00-0280	Richelieu-Longueuil

ADMINISTRATEURS DU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

Louise Champoux-Paillé, présidente
Yves Michaud, vice-président
Yvon Lamontagne
Marcel Le Houillier
Constance Lemieux
Lise Nadeau
Charles Pelletier
Madeleine Plamondon
Alain Poirier
Martin Rochon
Réjean Ross
Alain C. Roy
Paul-André Simard
Nathalie St-Pierre
Joanne Vézina

RESPONSABLE

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

COLLABORATION

Brigitte Gagnon, rédactrice

COORDINATION

Julie Guay, directrice de la production

RÉALISATION GRAPHIQUE

Bleu Outremer

MISE EN PAGE

Anouk Morel, chargée de projet

IMPRESSION

- COUVERTURE
Imprimerie Le Laurentien
- PAGES INTÉRIEURES
Graphica Impressions Itée

ABONNEMENT 2000

123 \$ pour l'année

PÉRIODICITÉ

10 éditions par année





Les règles pour
les représentations,
les bannières ou
les cartes d'affaires

Guide

I - INTRODUCTION

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ses règlements, vous devez, en tant que représentant, propriétaire ou dirigeant d'un cabinet ou associé d'une société autonome, modifier vos cartes d'affaires et représentations pour les adapter aux nouvelles exigences légales.

Dans un souci d'information, nous avons jugé utile de rédiger le présent document pour vous guider dans vos démarches.

II - TITRES AUTORISÉS

II.1 Règle générale pour un cabinet

Selon les disciplines pour lesquelles un cabinet est inscrit auprès du Bureau des services financiers, celui-ci peut se présenter sous les titres suivants¹ :

1. cabinet en assurance de personnes;
2. cabinet en assurance collective de personnes;
3. cabinet en assurance de dommages;
4. cabinet d'expertise en règlement de sinistres;
5. cabinet en planification financière;
6. cabinet de courtage en épargne collective;
7. cabinet de courtage en contrats d'investissement;
8. cabinet de courtage en plans de bourses d'études;
9. cabinet en courtage immobilier.

¹ Art. 11 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

Si un cabinet est inscrit dans au moins deux disciplines, il peut utiliser le titre de « **cabinet de services financiers** »².

Si un cabinet est inscrit dans au moins trois disciplines, il peut utiliser le titre de « **cabinet de services financiers** » et mentionner les autres titres qu'il utilise.

II.II Questions-réponses

 **Q.1** Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes;
- assurance de dommages;
- planification financière.

Vous désirez inscrire sur vos cartes d'affaires la mention suivante :

« **cabinet en assurance de dommages et cabinet de services financiers** ».

Est-ce possible ?

R.1 OUI.

Il vous est permis d'utiliser le titre de « **cabinet en assurance de dommages et cabinet de services financiers** » car vous êtes autorisé à exercer dans plus de deux disciplines.

² Art. 13 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

L'article 13 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome précise ce qui suit :

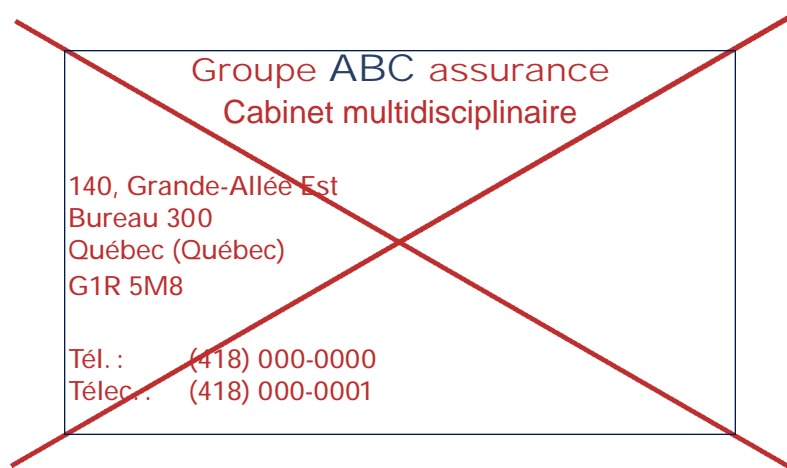
« 13. Un cabinet peut, au lieu d'utiliser les titres prévus à l'article 11, se présenter sous le titre de « **cabinet de services financiers** » s'il est inscrit dans au moins deux des disciplines énumérées au deuxième alinéa de l'article 13 de cette loi ».

Q.2 Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités dans plus d'une discipline et souhaitez utiliser le titre suivant : « **cabinet multidisciplinaire** ». Est-ce possible ?

R.2 NON.

Vous ne pouvez pas utiliser le titre de « **cabinet multidisciplinaire** » puisqu'il ne s'agit pas d'un titre prévu au Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome.

EXEMPLE :



II.III Règle générale pour une société autonome

Selon les disciplines pour lesquelles elle est inscrite auprès du Bureau des services financiers, une société autonome peut se présenter sous les titres suivants³ :

1. société autonome en assurance de personnes;
2. société autonome en assurance collective de personnes;
3. société autonome en assurance de dommages;
4. société autonome d'expertise en règlement de sinistres;
5. société autonome en planification financière.

Si une société autonome est inscrite dans au moins deux disciplines, elle peut se présenter sous le titre de « **société autonome de services financiers** »⁴.

Si une société autonome est inscrite dans au moins trois disciplines, elle peut utiliser le titre de « **société autonome de services financiers** » et mentionner les autres titres qu'elle utilise.

EXEMPLE :


Les mentions en italique sont facultatives.

ABC assurances et ass. Société autonome de services financiers	
<ul style="list-style-type: none">• <i>assurance collective de personnes</i>• <i>assurance de dommages</i>• <i>expertise en règlement de sinistres</i>• <i>planification financière.</i>	2020, rue University Bureau 1919 Montréal (Québec) H3A 2A5 Tél. (514) 000-0000 Télec. : (514) 000-0001
<i>Société partenaire du Groupe CDE</i>	

³ Art. 12 Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

⁴ Art. 14 Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

II.IV Question-réponse

 **Q.3** Vous êtes propriétaire d'une société autonome qui exerce ses activités dans plus d'une discipline. Vous désirez inscrire sur vos cartes d'affaires la mention suivante : « **société autonome de produits et services financiers** ». Est-ce possible ?

R.3 NON.

Vous ne pouvez pas utiliser le titre de « **société autonome de produits et services financiers** » puisqu'il ne s'agit pas d'un titre prévu dans le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome. Vous devez indiquer « **société autonome de services financiers** ».

II.V Règle générale pour un représentant

Un représentant utilise l'un des titres suivants selon la discipline ou la catégorie de discipline pour laquelle il est certifié auprès du Bureau des services financiers ⁵:

DISCIPLINES ET CATÉGORIES DE DISCIPLINE	TITRES
Assurance de personnes (1a) Assurance contre les accidents ou la maladie (1b)	Conseiller en sécurité financière Représentant en assurance contre les accidents ou la maladie
Assurance collective de personnes (2a) Régimes d'assurance collective (2b) Régimes de rentes collectives (2c)	Conseiller en assurance et rentes collectives Conseiller en régimes d'assurance collective Conseiller en régimes de rentes collectives
Assurance de dommages (3a agent, 4a courtier) Assurance de dommages des particuliers (3b et 4b) Assurance de dommages des entreprises (3c et 4c)	Agent ou courtier en assurance de dommages Agent ou courtier en assurance de dommages des particuliers Agent ou courtier en assurance de dommages des entreprises
Expertise en règlement de sinistres (5a et 5d) Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (5b et 5e) Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c et 5f)	Expert en sinistre Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c et 5f)

⁵ Art. 99 à 103, 107 à 112 et 116 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant
Art. 6 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

DISCIPLINES ET CATÉGORIES DE DISCIPLINE	TITRES
Planification financière (6)	Planificateur financier ou « Pl. fin. »
Courtage en épargne collective (7)	Représentant en épargne collective
Courtage en contrats d'investissements (8)	Représentant en contrats d'investissements
Courtage en plans de bourses d'études (9)	Représentant en plans de bourses d'études

II.VI Questions-réponses

Q.4 Vous êtes un représentant autonome et exercez vos activités dans au moins deux disciplines. Vous désirez inscrire sur vos cartes d'affaires la mention suivante : « **Michel Untel, conseiller en services financiers** ». Est-ce possible ?

R.4 NON.

En tant que représentant autonome, vous devez obligatoirement utiliser les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

Q.5 Vous êtes un représentant autonome et exercez vos activités en assurance de personnes. Vous désirez inscrire sur vos cartes d'affaires la mention suivante : « **Michel Untel, représentant autonome – Conseiller en sécurité financière** ». Est-ce possible ?

R.5 OUI.

Il vous est permis d'indiquer que vous êtes représentant autonome si vous indiquez également les titres sous lesquels vous exercez vos activités. Le Bureau accepte aussi que vous utilisiez « **conseiller autonome** » au lieu de « **représentant autonome** ».

III - BANNIÈRE D'UN CABINET OU D'UNE SOCIÉTÉ AUTONOME

III.I Règle générale


Une bannière est une pancarte, une affiche lumineuse, un écriteau à l'extérieur d'une bâtisse qui annonce votre établissement.

Il est permis et même souhaitable que vous indiquiez sur votre bannière tous les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

Toutefois, pour l'affichage extérieur, vous n'avez pas l'obligation de le faire.

Par contre, à l'intérieur de votre établissement, il est essentiel que les titres sous lesquels vous exercez vos activités soient affichés en évidence et imprimés dans un caractère facile à lire pour le consommateur.

III.II Question-réponse

 **Q.6** Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités en assurance de personnes et en assurance de dommages. Vous désirez inscrire sur votre bannière la mention suivante : « **ABC assurances** ». Est-ce possible ?

R.6 OUI.

Toutefois, à l'intérieur de votre établissement, vous devrez afficher un avis qui mentionne les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

IV. REPRÉSENTATION ET CARTES D'AFFAIRES

La représentation se définit comme toute manifestation, écrite ou verbale, des services ou produits que vous offrez, tels une illustration de vente, une brochure explicative décrivant un produit, une marque de commerce, un slogan, un symbole, etc.

IV.I Règle générale pour un représentant

Le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte d'affaires, lequel doit mentionner les éléments suivants :

1. son nom;
2. l'adresse d'affaires où il exerce ses activités, de même que ses numéros de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son numéro de télécopieur;
3. les titres qu'il est autorisé à utiliser;

4. les disciplines ou les catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir, lesquelles sont indiquées sur son certificat, sauf si les titres qu'il utilise sont représentatifs de celles-ci;
5. le nom du cabinet ou de la société auquel il est rattaché, selon le cas.

IV.II Règle générale pour un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome

Dans un premier temps, il est important de rappeler qu'en tant que cabinet, représentant autonome ou société autonome, vous avez l'obligation, dans vos représentations, d'indiquer seulement les noms que vous utilisez au Québec dans l'exercice de vos activités et que vous ne devez pas utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou tout autre élément pouvant prêter à confusion⁶.

Ainsi, un représentant autonome ne pourrait pas utiliser un nom qui porte à confusion avec celui d'un assureur.

EXEMPLE: Les assurances Des Jardins enr.

À cet égard, vous devez transmettre au Bureau des services financiers tous les noms que vous entendez utiliser au Québec dans l'exercice de vos activités⁷ et l'informer sans délai de tout changement ou modification qui s'y rapporte.

Vous devez également indiquer dans vos représentations les titres sous lesquels vous exercez vos activités⁸.

De plus, vous devez indiquer l'adresse de votre principal établissement au Québec et votre numéro de téléphone afin que le consommateur puisse vous joindre facilement.

Si vous ajoutez des informations complémentaires, vous devez vous assurer qu'elles ne porteront pas à confusion.

⁶ Art. 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome

⁷ Art. 2, 4 et 6 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

⁸ Art. 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome

IV.III Questions-réponses

 **Q.7** Vous êtes un représentant autonome et voulez exercer vos activités sous le nom de « **Les Assurances du Nouvel Âge enr.** » Est-ce possible ?

R.7 OUI.

Si vous enregistrez cette raison sociale auprès du bureau de l'Inspecteur général des institutions financières et que vous le déclarez au Bureau des services financiers.

EXEMPLE :

Les Assurances du **Nouvel Âge enr.**


Michel Untel

Conseiller en sécurité financière

2020, rue University, bureau 1919

Montréal (Québec) H3A 2A5

Tél. (514) 000-0000 Téléc. : (514) 000-0001

 **Q.8** Vous êtes un représentant autonome qui place des affaires auprès d'un assureur en particulier. Vous désirez inscrire le nom ou le logo de cet assureur sur vos cartes d'affaires. Est-ce possible ?

R.8 OUI, À CERTAINES CONDITIONS.

Il vous est permis d'indiquer votre relation avec un ou plusieurs assureurs sur votre carte d'affaires dans la mesure où :

1. vous indiquez après votre nom que vous êtes un conseiller autonome (ou représentant autonome);
2. vous indiquez le nom de cet assureur après la mention: « Distributeur autorisé par...»

EXEMPLE: Michel Untel, conseiller autonome
Conseiller en sécurité financière
Distributeur autorisé par : LaBellevie, compagnie d'assurances

Notons qu'un cabinet ou une société autonome peut indiquer, de la même manière, ses relations avec des assureurs dont il est autorisé à distribuer les produits.

EXEMPLE: ABC, Cabinet de services financiers
Distributeur autorisé par : LaBellevie, compagnie d'assurances

En effet, l'article 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome précise ce qui suit :

« 1. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit, dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle, utiliser son nom ou, le cas échéant, les autres noms qu'il utilise au Québec dans l'exercice de ses activités et ne pas utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou tout autre élément pouvant prêter à confusion. (...) »

Il doit donc être évident pour le consommateur que vous êtes un représentant autonome et que vous n'êtes pas rattaché à un cabinet.

Q.9 Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui est en relation avec le Groupe ABC, un autre cabinet. Vous désirez inscrire cette relation d'affaires sur vos cartes d'affaires. Est-ce possible ?

R.9 OUI.

Seules les désignations suivantes peuvent être utilisées, tant pour le représentant autonome que le cabinet et la société autonome :

- Cabinet partenaire de...;
- Conseiller autonome (ou représentant autonome) partenaire de... ;
- Société partenaire de...

Voici l'exemple d'une carte d'affaires d'un cabinet qui exerce ses activités dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la discipline de l'assurance de dommages et qui est partenaire du Groupe CDE.

EXEMPLE:

Les mentions en italique sont facultatives.

Les assurances **ABC** inc.
Cabinet de services financiers

2020, rue University
Bureau 1919
Montréal (Québec)
H3A 2A5
Tél. (514) 000-0000
Télec. : (514) 000-0001

*Assurance-vie,
accidents/maladie*

Assurance de dommages

Cabinet partenaire du Groupe CDE

 **Q.10** Vous êtes un représentant et exercez vos activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes rattaché au cabinet A ;
- courtage en assurance de dommages rattaché au cabinet B.

Vous désirez avoir une seule carte d'affaires. Est-ce possible ?

R.10 OUI.

Vous pouvez avoir une seule carte d'affaires sur laquelle toutes les informations exigées pour chacune des disciplines sont inscrites ou utiliser une carte d'affaires recto verso. Le consommateur doit être en mesure d'identifier dans quelles disciplines vous agissez pour le compte du cabinet A et dans lesquelles vous agissez pour le compte du cabinet B.

IV.IV Règle générale pour un représentant en valeurs mobilières

Un représentant en valeurs mobilières ne peut exercer ses activités à ce titre que s'il agit pour le compte d'un seul cabinet⁹.

Toutefois, il peut arriver que ce représentant exerce des activités dans une autre discipline.

Il est possible qu'une personne qui exerce des activités en valeurs mobilières et dans une autre discipline utilise une seule carte d'affaires pour ces deux activités aux conditions suivantes :

- les informations relatives à une discipline ne doivent pas prédominer celles relatives à l'autre discipline;
- aucune confusion ne doit être créée pour le consommateur quant à la nature des services rendus par chacune des entités.

⁹ Art. 14 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Par ailleurs, vous pouvez utiliser une carte d'affaires recto verso. D'un côté, vous retrouverez les informations relatives aux activités en valeurs mobilières et de l'autre côté, vous retrouverez les informations relatives aux activités dans l'autre discipline.

IV.V Question-réponse

 **Q.11** Vous êtes un représentant et exercez vos activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes à titre de représentant autonome;
- courtage en épargne collective rattaché à un cabinet.

Vous désirez avoir une seule carte d'affaires. Est-ce possible ?

R.11 OUI.

Vous pouvez avoir une seule carte d'affaires sur laquelle toutes les informations exigées pour chacune des disciplines sont inscrites ou utiliser une carte d'affaires recto verso.

IV.VI Règle générale pour un stagiaire

Le stagiaire doit, en tout temps, se présenter au public sous le titre de stagiaire¹⁰.

En aucun cas, le stagiaire peut utiliser les titres des représentants. S'il rencontre le client, il doit remettre un écrit, notamment une carte d'affaires, laquelle doit indiquer les éléments suivants :

¹⁰ Art. 91 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant

1. son nom ;
2. son adresse d'affaires, son numéro de téléphone d'affaires, son adresse électronique, le cas échéant, ainsi que son numéro de télécopieur ;
3. son titre de stagiaire ;
4. la ou les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir ;
5. le nom du cabinet ou de la société autonome ou du représentant autonome pour le compte duquel il exerce ses activités.

IV.VII Question-réponse

 **Q.12** Vous êtes stagiaire en assurance de dommages et souhaitez obtenir des cartes d'affaires. Est-ce possible ?

R.12 OUI.

Vous pouvez utiliser une carte d'affaires. Cependant, vous devrez y indiquer votre titre de stagiaire et la discipline dans laquelle vous êtes présentement en apprentissage. Par exemple : « **Michel Untel, stagiaire en assurance de dommages des particuliers** ».

IV.VIII Personnel du service à la clientèle

Notez que le personnel qui travaille au service à la clientèle d'une compagnie d'assurances, d'une institution de dépôts, d'un cabinet ou d'une société autonome, ne peut utiliser les titres des représentants. Cette représentation pourrait prêter à confusion et laisser croire que l'individu en question est autorisé à exercer des activités de représentant, au sens de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

AUTRE EXEMPLE DE CARTE D'AFFAIRES

Voici l'exemple d'une carte d'affaires d'un représentant autonome qui exerce ses activités dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la discipline de l'assurance collective de personnes.

EXEMPLE

La mention en italique est facultative.

Michel Untel
Conseiller autonome

Conseiller en sécurité financière
Conseiller en assurance et rentes collectives

140, Grande-Allée Est, bureau 300
Québec (Québec) G1R 5M8
Tél. (418) 000-0000 Téléc. : (418) 000-0001

DÉLAI DE CONFORMITÉ

Le Bureau et les Chambres s'attendent à ce que les cartes d'affaires et représentations soient conformes à la réglementation et au présent guide d'ici le 5 septembre 2000.

PORTRAIT DES ORGANISMES D'ENCADREMENT ET LEURS COORDONNÉES

Le Bureau des services financiers (BSF)

La création du Bureau des services financiers (BSF) a été créée par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188), entrée en vigueur le 1^{er} octobre 1999. Le Bureau a pour mission de veiller à la protection du public dans les huit disciplines qu'il encadre :

- Assurance de dommages
- Expertise en règlement de sinistres
- Assurance de personnes
- Assurance collective de personnes
- Planification financière
- Courtage en épargne collective
- Courtage en contrats d'investissement
- Courtage en plans de bourses d'études

À travers la certification et l'inscription, le Bureau délivre les droits de pratique à plus de 30 000 professionnels au Québec. Le BSF est également chargé de l'inspection des activités des inscrits, peut sévir contre la pratique illégale et agit en matière de distribution sans représentant. Il édicte la majorité des règlements liés à la Loi et voit à leur application.

Le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers a été mis sur pied pour permettre aux consommateurs d'obtenir les réponses à leurs questions à un même endroit.

Le Centre informe les appelants tout en travaillant en partenariat avec les ressources du milieu. Il agit comme point de réception central des plaintes des consommateurs, et est également l'endroit où le public peut obtenir l'information relative au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le Centre de renseignements et de référence offre également un service d'accompagnement aux gens de l'industrie.

Bureau des services financiers

140, Grande-Allée Est, bureau 300

Québec (Québec) G1R 5M8

Téléphone : (418) 525-6273 ou 1 877 525-6273

Télécopieur : (418) 525-9512

Site : www.bsf-qc.com

Courriel : bsf@bsf-qc.com

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et La Chambre de la sécurité financière (CSF)

Dans leurs disciplines respectives, les Chambres poursuivent la même mission de protection du public en assumant un rôle complémentaire à celui du Bureau. Le partage des disciplines est le suivant :

Chambre de l'assurance de dommages

- Assurance de dommages
- Expertise en règlement de sinistres

Chambre de la sécurité financière

- Assurance de personnes
- Assurance collective de personnes
- Planification financière
- Courtage en épargne collective
- Courtage en contrats d'investissement
- Courtage en plans de bourses d'études

Les Chambres déterminent et voient au respect des règles déontologiques des représentants. Lorsqu'une plainte de nature déontologique est formulée à l'endroit d'un représentant par un consommateur ou une personne de l'industrie, cette plainte est d'abord soumise au syndic de la Chambre concernée, qui jugera après enquête si la plainte doit être entendue par le Comité de discipline. Les comités de discipline rendront ensuite des décisions pour les cas qui lui auront été soumis. Les Chambres offrent également un service de vérification de la qualité et de la conformité des pratiques.

Le second volet d'intervention des Chambres est celui de la formation continue, devenue obligatoire* avec l'entrée en vigueur de la Loi 188. La ChAD et la CSF doivent déterminer les règles qui favorisent l'amélioration continue des connaissances des professionnels (sauf pour la planification financière). De plus, la Chambre de l'assurance de dommages fixe les critères d'obtention, y compris les critères d'équivalence ou de retrait, des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.), tandis que la Chambre de la sécurité financière fait de même pour les titres d'assureur vie certifié (A.V.C.) et d'assureur vie agréé (A.V.A.).

* La formation continue est obligatoire depuis janvier 2000 pour les cotisants à la Chambre de la sécurité financière, et le sera à compter de l'automne 2001 pour ceux de la Chambre de l'assurance de dommages.

Chambre de l'assurance de dommages

500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6
Téléphone : (514) 842-2591
 ou 1 800 361-7288
Télécopieur : (514) 842-3138
Site : www.chad.qc.ca
Courriel : info@chad.qc.ca

Chambre de la sécurité financière

500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6
Téléphone : (514) 282-5777
 ou 1 800 361-9989
Télécopieur : (514) 282-2225
Site : www.chambresf.com
Courriel : mouellet@chambresf.com

POUR PLUS D'INFORMATION

Le personnel du Centre de renseignements et de référence au Bureau des services financiers ainsi que le personnel de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière, sont à votre disposition si vous avez des questions au sujet de vos représentations, bannières ou cartes d'affaires. Ils se feront un plaisir de vous aider !

CONCLUSION

En guise de conclusion, il est important de vous rappeler que vous devez vous assurer en tout temps que vous respectez les exigences légales dans votre publicité, vos représentations ou vos sollicitations auprès de votre clientèle.

Dépôt légal – 2^e trimestre 2000
ISBN 2-922586-18-9
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Mai 2000