chapitre D-9.2, r. 2

RÈGLEMENT SUR LE CABINET, LE REPRÉSENTANT AUTONOME ET LA SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution des produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196, 223 et 224)

SECTION I
PUBLICITÉ, REPRÉSENTATIONS ET SOLLICITATION DE LA CLIENTÈLE

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 aussi indiquer le titre sous lequel il exerce ses activités.

D. 832-99, a. 1.

2. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, en raison de son inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers, laisser croire dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle que les actes qu'il pose dans l'exercice de ses activités sont approuvés ou reconnus par celui-ci.

D. 832-99, a. 2.

3. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut faussement par quelque moyen que ce soit dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle:

1° prétendre qu'un service ou un produit est reconnu par un organisme;

2° laisser miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer.

D. 832-99, a. 3.

4. Le produit financier que vend ou le service financier que rend un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit être conforme à la publicité et aux représentations qu'il en fait.

D. 832-99, a. 4.

5. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité ou des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

D. 832-99, a. 5.

6. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui utilise des statistiques dans sa publicité ou dans ses représentations écrites doit en indiquer la source.

D. 832-99, a. 6.

7. Lors de la vente de produits financiers, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit respecter, dans sa publicité et ses représentations, les dispositions des articles 238 à 240, 244 et 247 du Règlement d'application de la Loi sur les assurances (chapitre A-32, r.1), compte tenu des adaptations nécessaires.

D. 832-99, a. 7.

8. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit dans toute représentation écrite sur un produit financier ou sur un service financier le décrire sans que ses avantages ne soient mis en évidence au détriment de ses inconvénients.

D. 832-99, a. 8.

9. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, dans sa publicité, critiquer les produits financiers, les services financiers ou les méthodes de travail d'un concurrent.

D. 832-99, a. 9.

10. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui désire faire de la publicité sur un produit financier doit obtenir l'autorisation, ou du gérant, dans le cas de fonds communs de placement ou de la personne qui le commercialise dont l'assureur, dans le cas d'un produit d'assurance, ou du gérant, dans le cas de fonds communs de placements.

D. 832-99, a. 10; A.M. 2009-06, a. 1.

11. Le cabinet ou la société autonome qui, lors d'une activité non régie par la Loi sur la distribution des produits et services financiers (chapitre D-9.2), par l'entremise d'un représentant présente de la publicité ou sollicite de la clientèle afin de lui vendre un produit financier ou de lui rendre un service financier régi par cette loi doit faire état de son titre autorisé par règlement de l'Autorité des marchés finanicers en vertu du paragraphe 13° du premier alinéa de l'article 223 de cette loi ou du fait qu'il distribue des produits et services financiers.

D. 832-99, a. 11.

11.1. Le cabinet ou la société autonome ne peut adopter une ou plusieurs mesures incitatives susceptibles d'avoir une influence sur l'exécution des obligations d'un représentant au préjudice de son client.

Est présumé avoir une telle influence, le concours ou la promotion orienté vers la vente de produits spécifiques.

Le cabinet ou la société autonome peut toutefois fournir des avantages non pécuniaires de nature promotionnelle et de valeur modique si ces avantages ne sont pas suffisamment significatifs, par leur valeur ou leur fréquence, pour avoir une influence sur l'exécution des obligations d'un représentant au préjudice de son client.

A.M. 2013-12, a. 1.

SECTION II
DOSSIERS ET REGISTRES

§1. Dispositions générales

12. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient des dossiers clients pour chacun de ses clients.

D. 832-99, a. 12.

13. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui utilise l'informatique ou toute autre technique de traitement de données doit prendre toutes les mesures nécessaires pour en empêcher la perte, la destruction ou la falsification des écritures. De plus, il doit s'assurer qu'il lui est possible de fournir les renseignements contenus dans chaque dossier client dans un délai raisonnable et sous une forme précise et compréhensible à toute personne autorisée par la loi à les vérifier.

D. 832-99, a. 13.

14. Dans la mesure autorisée par cette loi, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome peut regrouper les dossiers clients en un seul document pour autant que tous les renseignements exigés y soient consignés et qu'ils soient dissociables.

D. 832-99, a. 14.

15. Le cabinet ou la société autonome peut tenir en différents endroits les renseignements contenus dans un dossier client pour autant que ces renseignements soient consignés auprès du cabinet ou de la société autonome et qu'il soit possible de fournir chaque dossier client dans un délai raisonnable, sous une forme précise et compréhensible, à toute personne autorisée par la loi à le vérifier.

D. 832-99, a. 15.

16. Les articles 13 à 15 s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires au registre des commissions prévu à la sous-section 3 et au registre des plaintes prévu à la sous-section 5.

D. 832-99, a. 16.

§2. Dossiers clients

17. Les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de l'assurance de dommages ou du courtage hypothécaire, doivent contenir les renseignements suivants:

1° son nom;

2° l'adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant;

3° dans le cas où le client est une personne physique et que ce renseignement a été obtenu par le représentant, sa date de naissance;

4° le montant, l'objet et la nature du produit vendu ou du service rendu, selon le cas;

5° le numéro de la police, les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition ou de la demande de services, le cas échéant;

6° le nom du représentant impliqué dans la transaction et son mode de rémunération pour chacun des produits vendus ou services rendus au client;

7° le mode de paiement et la date de paiement des produits vendus ou des services rendus;

8° une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévue à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10);

9° une copie du formulaire rempli et signé, lors du remplacement d'une police, le cas échéant, prévu à la section VII du Règlement sur l'exercice des activités des représentants;

10° une copie des documents prévus aux articles 8, 9 et 16 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

D. 832-99, a. 17; A.M. 2013-12, a. 2 ; A.M. 2020-02, a. 1.

18. *(Abrogé).*

D. 832-99, a. 18; A.M. 2009-06, a. 2.

19. *(Abrogé).*

D. 832-99, a. 19; A.M. 2009-06, a. 2.

20. Outre les renseignements prévus à l'article 17, les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance collective de personnes doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants:

1° le nom du preneur de la police d'assurance collective;

2° le nom de la personne désignée à titre de personne ressource auprès du preneur;

3° les appels d'offres et les soumissions présentés.

4° une copie du mandat et du rapport prévus aux articles 8.1 et 9.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10).

D. 832-99, a. 20; A.M. 2013-12, a. 3.

21. Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes:

1° son nom;

2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;

3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;

4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;

5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

D. 832-99, a. 21; A.M. 2013-12, a. 4.

21.1. Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants:

1° son nom;

2° l’adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant;

3° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction;

4° l’adresse de l’immeuble faisant l’objet de la transaction ou sa description cadastrale s’il n’y a pas d’adresse;

5° la date à laquelle ses services ont été retenus;

6° dans le cas où un document constatant une demande de prêt est soumis à un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci;

7° dans le cas où un document constatant l’acceptation ou le refus d’un prêt est reçu d’un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci;

8° le mode de paiement et la date de paiement des services rendus, le cas échéant;

9° une copie :

a) du reçu remis conformément à l’article 28.2 du présent règlement ou à l’article 9.2 du Règlement sur l’exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), le cas échéant;

b) des documents remis conformément aux articles 9.3 à 9.6 du Règlement sur l’exercice des activités des représentants, le cas échéant;

c) du document dans lequel ont été consignés, conformément à l’article 9.7 du Règlement sur l’exercice des activités des représentants, les renseignements portant sur l’identification des besoins du client et sa situation financière;

d) du document dans lequel ont été consignés, conformément au deuxième alinéa de l’article 9.8 du Règlement sur l’exercice des activités des représentants, les renseignements concernant l’identité de l’emprunteur;

e) des documents ayant permis la vérification de l’identité de l’emprunteur, dans le cas où le courtier hypothécaire impliqué dans la transaction n’a pas été en mesure de le rencontrer en personne;

10° relativement au retrait du compte séparé d’une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1° de l’article 10 du Règlement relatif à l’inscription d’un cabinet, d’un représentant autonome et d’une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2° de l’article 4 du Règlement sur l’exercice des activités des représentants, une copie du document constatant un virement électronique, du chèque, de l’autre lettre de change ou du bordereau de transfert au moyen duquel le retrait a été

effectué, ainsi qu'une copie du chèque ou de l'autre lettre de change qui a été encaissé, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

A.M. 2020-02, a. 2.

§3. Registre des commissions

22. Le registre des commissions que doit tenir un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome dans l'exercice de ses activités doit contenir, pour chaque commission, les renseignements suivants:

1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas;

2° le nom du client, de l'assureur, du prêteur hypothécaire ou de tout autre personne qui lui a versé une commission;

3° le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant auto- nome ou la société autonome.

Cependant, dans le cas où le relevé prévu au paragraphe 3° du premier alinéa comprend tous les renseignements prévus aux paragraphes 1° et 2° de cet alinéa, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

Si le cabinet est un assureur, le registre des commissions doit contenir, outre le nom de la personne à qui la commission a été payée, les renseignements prévus au paragraphe 1° du premier alinéa.

D. 832-99, a. 22 ; A.M. 2020-02, a. 3.

23. Le registre des commissions que doit tenir le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit contenir, à l'égard de chaque partage de commissions, les renseignements suivants:

1° le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès de l'Autorité;

2° le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de la transaction;

3° le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont la commission est répartie entre les copartageants.

D. 832-99, a. 23.

§4. Partage des commissions et consignation au registre

24. Le paiement de la commission au copartageant ne doit pas être fait en argent comptant.

D. 832-99, a. 24.

25. Tout partage de commission doit être consigné, sans délai, au registre des commissions.

D. 832-99, a. 25.

§5. (Abrogé implicitement; 2002, chapitre 45, a, 407)

26. *(Abrogé implicitement; 2002, chapitre 45, a, 407)*

D. 832-99, a. 26.

§6. (Abrogé implicitement; 2002, chapitre 45, a, 407)

27. *(Abrogé implicitement; 2002, chapitre 45, a, 407)*

D. 832-99, a. 27.

28. *(Abrogé implicitement; 2002, chapitre 45, a, 407)*

D. 832-99, a. 28.

§7. Registre des mesures incitatives

28.1. Le cabinet ou la société autonome tient un registre des mesures incitatives qu'il adopte.

Le cabinet ou la société autonome indique à ce registre une description des conditions et modalités d'application pour chaque mesure adoptée notamment sa durée, les avantages qui y sont rattachés, les produits ou services visés, la description du groupe de représentants concernés et le nom des gagnants.

A.M. 2013-12, a. 5.

SECTION II.1
RÈGLES PARTICULIÈRES AU COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

28.2. Lorsqu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire reçoit ou perçoit une somme pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par la Loi, il doit remettre à celui de qui il reçoit ou perçoit la somme un reçu comprenant les mentions suivantes:

1° la date de la réception ou de la perception de la somme;

2° la date de la confection du reçu;

3° le montant de la somme reçue ou perçue, la forme sous laquelle elle a été reçue ou perçue et en quelle devise elle est;

4° le nom et l'adresse de celui de qui il a reçu ou perçu la somme;

5° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction;

6° le nom et la signature d'une personne autorisée à signer le reçu pour lui;

7° que la somme reçue ou perçue a été ou sera déposée dans son compte séparé;

8° les fins pour lesquelles la somme est reçue ou perçue.

A.M. 2020-02, a. 4

28.3. Lorsqu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire effectue un retrait du compte séparé d'une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1° de l'article 10 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2° de l'article 4 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), ce retrait doit être effectué au moyen d'un virement électronique, d'un chèque, d'une autre lettre de change ou d'un bordereau de transfert.

A.M. 2020-02, a. 4

SECTION III
ASSURANCE RESPONSABILITÉ

29. Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes:

1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 $ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à:

a) 1 000 000 $ pour le représentant autonome ;

b) 1 000 000 $ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;

c) 2 000 000 $ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;

2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder:

a) 10 000 $ pour le représentant autonome ;

b) 10 000 $ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;

c) 25 000 $ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome ;

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles:

a) dans le cas du cabinet, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou les stagiaires des représentants dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

b) dans le cas d'un représentant autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses fonctions ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou ses stagiaires, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

c) dans le cas d'une société autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises par ses associés et les représentants qui sont à son emploi dans l'exercice de leurs fonctions ou de celles commises par leurs mandataires, leurs employés ou les stagiaires des associés et des représentants qui sont à son emploi, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de cinq ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas.

e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;

f) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;

g) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes *a* à *c* du paragraphe 2° du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales au montant mentionné au contrat. On entend par «liquidités», la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces.

D. 832-99, a. 29; D. 1014-2003, a. 1.

SECTION IV
FRANCHISAGE

30. Le cabinet qui veut agir à titre de franchiseur doit:

1° faire parvenir à l'Autorité la liste des cabinets, avec leurs numéros d'inscription, à qui il entend accorder une franchise;

2° faire connaître à l'Autorité ses marques de commerce, ses symboles graphiques, ses sigles et les noms dont il permet l'usage à ses franchisés.

Le franchiseur fait également parvenir à l'Autorité une liste modifiée, s'il accorde une nouvelle franchise ou si le cabinet a cessé d'être franchisé.

D. 832-99, a. 30.

31. Le franchisé doit s'identifier en tant que franchisé dans l'exercice de ses activités, notamment sur son papier à lettre, sa carte d'affaires, sa publicité ou ses enseignes.

D. 832-99, a. 31.

32. Lorsque le franchiseur ou le franchisé fournit une couverture d'assurance conformément à la section III, le contrat d'assurance doit mentionner qu'il exerce ses activités à titre de franchiseur ou de franchisé.

D. 832-99, a. 32.

33. *(Omis).*

D. 832-99, a. 33.

ANNEXE I
(A. 26)

CATÉGORIE 1: Représentations

Sous-catégories:

a) publicité générale;

b) déclaration trompeuse ou inexacte;

c) compréhension du titulaire de la police ou du détenteur de valeurs mobilières;

d) remplacement du contrat en assurance de personnes;

e) comportement du représentant;

f) ventes liées;

g) vie privée et confidentialité;

h) tout autre type de plainte ayant rapport avec la représentation ou la vente.

CATÉGORIE 2: Règlements

Sous-catégories:

a) retards;

b) règlements insatisfaisants;

c) rejet d'une demande de règlement;

d) arrêt de versement des prestations;

e) tout autre type de plainte ayant rapport avec les règlements.

CATÉGORIE 3: Services à la clientèle

Sous-catégories:

a) facturation;

b) retards;

c) problèmes d'ordre administratif;

d) tout autre type de plainte ayant rapport avec les services à la clientèle;

e) exécution du mandat.

CATÉGORIE 4: Produits

Sous-catégories:

a) faibles valeurs de rachat initiales;

b) rendement;

c) maladies préexistantes, exclusions;

d) tout autre type de plainte ayant rapport avec les produits.

D. 832-99, a. Ann. 1.

Référence

D. 832-99, 1999 G.O. 2, 3073

Modifications

L.Q. 2002, c. 45, a. 407

D. 1014-2003, 2003 G.O. 2, 4435

A.M. 2009-06, 2009 G.O. 2, 5167A
Décision 2009-PDG-0124, 2009-09-04
Bulletin de l'Autorité: 2009-09-25, Vol. 6, n° 38

A.M. 2013-12, 2009 G.O. 2, 3257
Décision 2013-PDG-0102, 2013-06-19
Bulletin de l'Autorité: 2013-07-25, Vol. 10, n° 29

A.M. 2020-02, 2020 G.O. 2, 1230
Décision 2020-PDG-0011, 2020-02-21
Bulletin de l'Autorité : 2020-04-09, Vol. 17, n° 14