

Projet de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, par. 10° et a. 223 par. 1°, 4°, 5°, 8°, 11° et 13.1°)

Consultation réglementaire relative au traitement des réclamations par des personnes non certifiées pour donner suite aux changements apportés à la Loi sur la distribution

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **Loi sur la distribution** »), les projets de règlement suivants, dont les textes sont publiés ci-dessous, pourront être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;*
- *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants;*
- *Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome.*

Les projets de règlement sont également accessibles sur la [page d'accueil du site Internet de l'Autorité](#), à la section « [Consultations publiques](#) ». De plus, afin d'en faciliter la lecture, l'Autorité rend également disponible une version administrative du texte complet des règlements, incluant les modifications proposées.

Contexte

La *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier, 2024*, chapitre 15 (le « projet de loi 30 ») a été sanctionnée le 9 mai dernier. Cette loi modifie entre autres la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « Loi sur la distribution ») et introduit de nouvelles dispositions concernant l'expertise en règlement de sinistres.

L'interdiction, prévue à l'article 45 de la Loi sur la distribution, pour un expert en sinistre d'agir dans une autre discipline a été abrogée. Ainsi, depuis le 9 mai 2024, un expert en sinistre peut, par exemple, être aussi agent ou courtier en assurance de dommages.

L'article 46 de la Loi sur la distribution, qui permettait à un agent ou un courtier en assurance de dommages d'agir comme expert en sinistre à l'égard des polices souscrites par le cabinet pour le compte duquel il agit (mention E), a aussi été abrogé. Les représentants qui se prévalaient de cette possibilité¹ peuvent, s'ils le désirent, obtenir un certificat dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres.

Ces modifications permettront donc à plus de personnes d'obtenir leur certificat d'expert en sinistre et, pour les entreprises concernées, une gestion plus efficace des réclamations.

L'article 10 de la Loi sur la distribution est aussi modifié pour permettre, à compter du 9 mai 2025, à certaines conditions, à des personnes non certifiées de régler certains sinistres sous la supervision d'un

¹ Les personnes intéressées ont jusqu'au 30 novembre 2025 pour manifester leur intérêt. Après cette date, cette possibilité s'éteint. D'ici cette date, l'Autorité communique avec les personnes visées pour leur expliquer la situation et les accompagner dans leurs démarches.

expert en sinistre (les personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi, ci-après « la (les) personne(s) visée(s) »).

Ainsi, une personne domiciliée au Canada et à l'emploi d'un cabinet, d'une société autonome ou d'un expert en sinistre inscrit comme représentant autonome (un « inscrit ») pourra, uniquement au moyen des technologies de l'information et sous la supervision d'un expert en sinistre, en exercer les fonctions dans 3 situations :

- pour un sinistre automobile qui découle d'un sinistre prévu par la Convention d'indemnisation directe visée à l'article 173 de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25);
- pour un sinistre automobile qui découle d'un bris de vitre; ou
- pour un sinistre d'un montant maximal de 5 000 \$.

Le projet de loi 30 prévoit qu'une personne visée « doit informer le sinistré du fait qu'elle agit sous la supervision d'un expert en sinistre et de l'identité de cet expert et, à la demande du sinistré, référer son dossier à cet expert. » Il a aussi été précisé, lors de l'[étude détaillée du projet de loi](#), que l'expert en sinistre superviseur « reste complètement responsable du dossier. »

Le projet de loi 30 prévoit aussi que la personne visée est tenue d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

La Loi sur la distribution a aussi été modifiée afin de préciser que le Fonds d'indemnisation des services financiers (le « FISF ») s'applique en cas de fraude commise par les personnes visées et pour donner à l'Autorité un pouvoir d'adopter des règles sur les qualifications et les obligations du superviseur de ces personnes.

C'est en lien avec ces modifications, qui entreront en vigueur le 9 mai 2025, que portent les changements réglementaires qui font l'objet de la présente consultation.

Traitement d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers

Afin de traiter une réclamation au FISF impliquant une personne visée, l'Autorité a besoin de certains renseignements pour identifier cette personne et connaître les périodes pendant lesquelles elle exerce des fonctions d'expert en sinistre.

Ainsi, le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* serait modifié (articles 2, 4, 6 et 10) pour que l'inscrit informe l'Autorité des nom, adresse et date de naissance des personnes visées et de la date à laquelle ces personnes ont commencé ou de celle à laquelle elles ont cessé d'agir conformément à l'article 10 de la Loi.

Ces renseignements devront être fournis 1) à l'entrée en vigueur des articles, pour le cabinet ou la société autonome qui emploie déjà de telles personnes (disposition transitoire, article 6 du Règlement modifiant), 2) une fois par année et 3) à chaque fois qu'un changement a lieu.

L'article 9 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit déjà qu'un inscrit doit aviser l'Autorité par écrit dans un délai de 30 jours de tout changement de circonstances affectant la véracité des renseignements et documents fournis. Cet article serait ajusté pour préciser que l'inscrit devra également aviser l'Autorité, selon le cas, de la date à laquelle la personne visée a commencé ou de celle à laquelle elle a cessé d'agir conformément à l'article 10 de la Loi.

Supervision des personnes visées

La supervision des personnes visées doit permettre une protection des consommateurs tout en favorisant l'efficacité du nouveau régime.

La supervision de la personne visée se distingue de façon importante de la supervision des stagiaires en période probatoire. Lors de sa période probatoire, le stagiaire prend progressivement en charge toutes les tâches réservées aux représentants afin de développer et de consolider ses compétences tout en étant accompagné et guidé par son superviseur. La période probatoire est une période d'intégration, relativement courte, étroitement encadrée, qui précède la délivrance du certificat. À la fin de cette période, le stagiaire devient un représentant autorisé à agir sans supervision.

La personne visée, quant à elle, agira toujours sous la supervision d'un expert en sinistre. Elle pourra néanmoins avoir acquis, au fil du temps, une solide expérience dans le traitement des réclamations qu'elle est autorisée à traiter qui sont, comme expliqué lors de l'[étude détaillée du projet de loi](#), des « dossiers simples » ou d'« un montant somme toute relativement faible ». Rappelons également que la personne visée exercera ses fonctions au moyen des technologies de l'information, ce qui limite les tâches qu'elle pourra accomplir. La supervision des personnes visées devrait donc prendre en compte cette réalité.

Le superviseur de la personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi devrait avoir un minimum d'expérience, ne pas avoir fait l'objet de sanction dans les 5 dernières années et son certificat ne devrait pas être assorti de condition ni de restriction (articles 9.11 et 9.12 proposés dans le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*).

L'Autorité propose (article 9.13) que le superviseur soit disponible pour les personnes visées, qu'il révise des tâches accomplies et les étapes suivies par ces personnes, soit de façon aléatoire, soit systématiquement, si la proposition de règlement ne correspond pas à la demande du client, et qu'il documente cette révision. Le règlement prévoit en outre que le superviseur devrait systématiquement réviser chaque dossier de réclamation dans lequel l'indemnité demandée par le client ne lui serait pas accordée.

Compte tenu que la Loi prévoit que chaque dossier de sinistre est traité sous la supervision d'un expert à qui il peut être référé à tout moment à la demande du sinistré, l'expert en sinistre superviseur effectuera une révision adéquate pour assurer la qualité du travail de la personne visée.

L'inscrit qui emploie une personne visée devrait, conformément à l'article 28.4 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* suggéré, déterminer les tâches que cette personne peut effectuer, présenter par écrit les étapes à suivre pour le traitement d'une réclamation, s'assurer que le superviseur soit disponible en temps utile pour cette personne et qu'il documente sa révision.

Il est proposé que l'inscrit tienne un registre des personnes visées et de leurs superviseurs (article 28.1.1) et que chaque dossier client contienne, le cas échéant, une mention à l'effet qu'il est traité par une personne visée, le nom de cette personne et celui de son superviseur (article 17 (11°)).

Finalement, il est prévu (article 16) que les articles 13 à 15 de ce règlement s'appliquent à la documentation relative à la révision faite par le superviseur. L'objectif de ce changement est de permettre à l'inscrit, comme pour la documentation relative aux dossiers, livres et registres qu'il a l'obligation de colliger, de décider de la façon de conserver celle en lien avec le règlement des sinistres par des personnes visées, mais d'en assurer la sécurité et de la rendre disponible à l'Autorité sur demande.

Consultation

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ces modifications réglementaires est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **23 novembre 2024** en s'adressant à :

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 418 525-9512
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leurs commentaires.

Renseignements additionnels

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

Geneviève Côté
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 418 525-0337, poste 4815
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
genevieve.cote@lautorite.qc.ca

Le 24 octobre 2024