

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 financiers 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.

SECTION I.1 RÈGLES DE GESTION

§1. Dispositions générales

11.1. Outre les devoirs visés à l'article 84 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit agir avec transparence et dans le respect des besoins et des intérêts des clients à chacune des étapes de la relation avec ceux-ci.~~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.

11.2. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit établir, maintenir et veiller à l'application de politiques et de procédures écrites portant sur l'exercice de ses activités et rédigées en conformité avec les dispositions de la présente section, ainsi qu'en fonction de la nature, de la taille et de la complexité de celles-ci.

Ces politiques et procédures précisent les mesures de contrôle et de supervision mises en place et, lorsque le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome constate des manquements, les mesures correctives qui doivent être prises pour s'assurer qu'il, ainsi que, le cas échéant, ses dirigeants, ses représentants et ses employés, agissent conformément à leurs obligations.

Lorsqu'une politique ou une procédure visée au premier alinéa est modifiée, la version précédente de celle-ci, ou la version la plus récente dans le cas où elle ne trouve plus application, doit être conservée pour une période de 5 ans.

11.3. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit établir une ou des politiques et procédures pour chaque sujet relatif à ses activités parmi les suivants

- 1° la gouvernance et la gestion d'entreprise;
- 2° le recrutement de nouvelles ressources;
- 3° la sélection des tiers et la gestion des ententes avec ceux-ci;
- 4° l'identification et la prévention des conflits d'intérêts;

- 5° les mesures incitatives;
- 6° l'octroi de cadeaux à sa clientèle;
- 7° les émoluments exigés à sa clientèle;
- 8° la continuité des activités;
- 9° l'exercice des activités par les représentants depuis l'extérieur du Québec;
- 10° la sécurité de l'information.

11.4. Le cabinet ou la société autonome doit veiller à ce que ses représentants connaissent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et de ses règlements qui sont applicables à l'exercice de leurs activités, les politiques et procédures qu'il a établies, ainsi que les fonctions du représentant qui agit comme dirigeant responsable.

Le cabinet ou la société autonome doit veiller à ce que ses représentants connaissent et soient en mesure d'expliquer les produits qu'ils sont autorisés à offrir.

Le cabinet ou la société autonome doit veiller à ce que les formations relatives à ces obligations soient suivies par ces représentants lorsque de telles formations sont exigées.

§2. Dirigeant responsable

11.5. Le cabinet doit nommer l'un de ses dirigeants à titre de dirigeant responsable ayant les fonctions établies au chapitre III du Règlement concernant le représentant qui agit comme dirigeant responsable (chapitre D-9.2, r.X).

La société autonome doit nommer l'un de ses associés à titre de dirigeant responsable.

Le représentant inscrit comme représentant autonome agit à titre de dirigeant responsable dans l'exercice de ses activités.

11.6. En cas d'absence ou d'empêchement du représentant qui agit comme dirigeant responsable, le cabinet ou la société autonome doit désigner une personne pour le remplacer. Le cabinet ou la société autonome doit en faire de même lorsque le représentant qui agit comme dirigeant responsable cesse définitivement d'agir à ce titre.

La durée de tout remplacement ne peut être supérieure à 12 semaines consécutives.

11.7. Le cabinet ou la société autonome doit prendre des mesures pour s'assurer que son représentant qui agit comme dirigeant responsable puisse en tout temps exercer ses

pouvoirs et agir avec l'indépendance nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions et de ses tâches.

11.8. Lorsque des manquements sont portés à la connaissance du cabinet ou de la société autonome conformément au paragraphe 3° de l'article 4 du Règlement concernant le représentant qui agit comme dirigeant responsable (chapitre D-9.2, r.X), ce dernier doit prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

Le représentant autonome doit prendre les mesures nécessaires pour remédier aux manquements relatifs à la conformité de ses activités qu'il constate ou qui sont portées à sa connaissance.

§3. Recrutement de nouvelles ressources

11.9. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit, lorsqu'il recrute un représentant ou un employé, s'enquérir de ses compétences, de sa probité et de sa disponibilité et vérifier sa solvabilité, ses antécédents judiciaires et ses références. Dans le cas du représentant, il doit également s'enquérir de la conduite de ses activités.

11.10. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit, lorsque ses représentants ou ses employés participent au recrutement, déterminer :

- 1° les conditions permettant de recruter;
- 2° les obligations du recruteur;
- 3° le montant ou la forme de la récompense offerte au recruteur, le cas échéant;
- 4° les critères de sélection du candidat;
- 5° le processus d'intégration de la nouvelle ressource.

11.11. Un cabinet ou une société autonome qui offre une rémunération à un représentant dans le cadre d'un processus d'intégration, doit établir les tâches qui donnent droit à une telle rémunération et le montant celle-ci.

Cette rémunération ne peut être versée que pour la durée de la première année du processus d'intégration.

§4. Sélection des tiers et gestion des ententes

11.12. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit, avant de conclure une entente avec un tiers, s'enquérir de ses expériences et vérifier ses références.

Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit, après avoir évalué les risques que cette entente ou que la fin de celle-ci peut occasionner sur

l'exercice ou la continuité de ses activités ou sur la sécurité de l'information, déterminer et mettre en place des mesures pour mitiger ces risques.

Pour l'application du présent règlement, on entend par « une entente avec un tiers » toute entente conclue avec un tiers visant la fourniture de biens ou de services et qui présente des risques sur l'exercice ou la continuité de ses activités ou sur la sécurité de l'information. Une entente avec un client, un contrat d'emploi ou le rattachement d'un représentant ne constitue pas une entente avec un tiers.

11.13. L'entente avec un tiers doit prévoir :

- 1° la manière dont l'information nécessaire à l'objet du contrat sera partagée;
- 2° le respect, le cas échéant, des obligations relatives à la protection des renseignements des clients;
- 3° une révision de l'entente au moins une fois par an.

11.14. Lorsque l'entente avec un tiers implique le partage de données avec celui-ci, celle-ci doit prévoir, en plus des éléments précisés à l'article 11.13, l'obligation pour le tiers d'informer, sans délai, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome de tout incident de cybersécurité susceptible de compromettre la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de ces données.

11.15. Lorsque l'entente avec un tiers consiste à impartir l'exécution ou la gestion d'une activité du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, l'entente doit prévoir, en plus des éléments précisés aux articles 11.13 et 11.14, les éléments suivants :

- 1° une reddition de compte par le tiers au moins une fois l'an;
- 2° la connaissance par le tiers des politiques et procédures du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome relatives à l'activité impartie et son engagement à les respecter.

11.16. Malgré l'article 11.15, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut impartir, en tout ou en partie, les tâches du représentant qui agit comme dirigeant responsable relatives à l'application des sujets prévus à l'article 11.3 qu'à un seul tiers, à l'exception de celles relatives à la sécurité de l'information.

Dans ce cas, l'entente doit prévoir, en plus des éléments précisés aux articles 11.13 à 11.15 :

- 1° l'interdiction pour le tiers de sous-contracter ces tâches;
- 2° la production par le tiers d'un rapport annuel sur la conformité des activités visées par l'impartition.

11.17. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui confie l'exécution des tâches du représentant qui agit comme dirigeant responsable à un tiers conformément à l'article 11.16 doit aviser l'Autorité de l'identité du tiers et des tâches qui lui sont imparties.

§5. Identification et prévention des conflits d'intérêts

11.18. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.

Il doit également aider, le cas échéant, ses représentants et ses employés à identifier et éviter les situations de conflit d'intérêts. En outre, il doit les informer des actions à prendre lorsque ceux-ci identifient une telle situation et les aider à la régler dans le meilleur intérêt du client.

§6. Mesures incitatives

11.19. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui met en place des mesures incitatives pour ses employés, des représentants, qu'ils lui soient rattachés ou non, ou des tiers, doit s'assurer que celles-ci n'ont pas d'influence sur l'exécution de leurs obligations au préjudice du client.

En outre, il doit déterminer les conditions qui doivent être respectées pour que ses employés, les représentants ou les tiers visés au premier alinéa bénéficient d'une mesure incitative.

Pour l'application du présent règlement, une mesure incitative, qu'elle soit pécuniaire ou non, est celle octroyée en fonction de l'atteinte de cibles et de critères de performance et peut inclure toute forme de rémunération, comme les commissions, les bonis, le salaire, les récompenses et les privilèges.

§7. Octroi de cadeaux à la clientèle

11.20. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui offre des cadeaux à ses clients, autres que des cadeaux de valeur modeste, tels que des objets promotionnels, doit s'assurer que cette pratique ne place pas un employé, un représentant ou lui-même en situation de conflit d'intérêts et qu'elle n'influence pas l'exécution de leurs obligations.

Il doit également veiller à ce que l'offre du cadeau n'exerce aucune pression induue sur le client pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

11.21. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit déterminer les conditions dans lesquelles un cadeau peut être offert, incluant la période pendant laquelle il peut être offert et le profil des clients à qui il peut être offert.

11.22. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir à jour un registre des cadeaux offerts, autres que des cadeaux de valeur modeste, et y indiquer les éléments prévus à l'article 11.21.

§8. Émoluments exigés à la clientèle

11.23. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit établir les conditions qui doivent être respectées pour exiger des émoluments au client.

Il doit également établir le montant des émoluments ou les critères permettant de déterminer ce montant.

§9. Continuité des activités

11.24. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit mettre en place un processus afin d'assurer la continuité de ses activités.

11.25. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit identifier les risques susceptibles de perturber, de ralentir ou d'interrompre ses activités.

À cette fin, il doit répertorier les éléments suivants susceptibles d'engendrer un tel risque :

- 1° les sites physiques de ses activités;
- 2° les systèmes informatiques et de télécommunication utilisés;
- 3° les biens matériels;
- 4° les représentants et les autres membres du personnel;
- 5° les fournisseurs ou les partenaires d'affaires.

§10. Exercice des activités par les représentants depuis l'extérieur du Québec

11.26. Le cabinet ou la société autonome qui autorise l'exercice des activités de représentant à partir d'une autre province ou d'un territoire canadien doit fixer des conditions d'exercice pour le représentant afin qu'il soit disponible en tout temps pour l'Autorité et que celle-ci ait facilement accès à ses dossiers clients.

11.27. En plus des obligations prévues à l'article 11.26, le cabinet ou la société autonome qui autorise un représentant à exercer ses activités à partir d'un autre pays que le Canada, doit préalablement à cette autorisation :

1° répertorier et évaluer les risques inhérents au lieu d'exercice des activités qui pourraient nuire à l'offre de produits et services financiers et au traitement équitable des clients, notamment ceux d'ordre politique, juridique, économique ou social;

2° répertorier et évaluer les obligations légales du lieu d'exercice des activités;

3° déterminer les actes que le représentant peut accomplir à partir du lieu d'exercice des activités et fixer la durée de cet exercice. Cette durée ne peut excéder 3 mois par année ni s'échelonner sur une période supérieure à 3 mois consécutifs.

De plus, il doit, pour chaque représentant concerné, consigner par écrit l'autorisation octroyée et les conditions relatives à celle-ci déterminées selon le paragraphe 3° du premier alinéa.

11.28. Un représentant inscrit à titre de représentant autonome qui exerce ses activités au Québec à partir d'une autre province ou d'un territoire canadien doit fixer des conditions d'exercice afin qu'il soit disponible en tout temps pour l'Autorité et que celle-ci ait facilement accès à ses dossiers clients.

Un représentant inscrit à titre de représentant autonome qui exerce ses activités au Québec à partir d'un autre pays doit, avec les adaptations nécessaires, respecter les obligations prévues à l'article 11.27.

§11. Sécurité de l'information

11.29. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit mettre en place les mesures visant à protéger l'information qu'il utilise dans le cadre de ses activités.

11.30. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui utilise les technologies de l'information dans le cadre de ses activités doit évaluer les risques associés à ces technologies, incluant le recours à l'intelligence artificielle générative.

11.31. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir et détecter les incidents de cybersécurité susceptibles de compromettre la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données.

Il doit également mettre en place des mesures pour évaluer et atténuer les conséquences d'un incident de cybersécurité sur ses activités, ses impacts sur ses clients et prendre les mesures pour y remédier.

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 aux dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1 ainsi qu'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; A.M. 2023-05, a. 1.

§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;

11° dans le cas où le dossier est traité par une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), le nom de cette personne, une mention qu'elle est une personne visée à cet article et le nom de l'expert en sinistre qui la supervise.

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. 10; A.M. 2025-10, 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.

§2.1. Dossiers sur les activités externes des représentants

21.2. Un cabinet doit tenir un dossier sur les activités externes, au sens de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), exercées par chacun des représentants qui agit pour son compte. Une société autonome

doit tenir un tel dossier pour tous ses associés et tous les représentants à son emploi. Le représentant autonome doit tenir un tel dossier pour les activités externes qu'il exerce.

Un tel dossier doit contenir les documents et les renseignements suivants:

- 1° la description de l'activité externe;
- 2° le cas échéant, la déclaration d'exercice de l'activité externe du représentant;
- 3° la date du début de l'exercice de l'activité externe et, si connue, la date de sa cessation;
- 4° les actions prises, le cas échéant, par le cabinet ou la société autonome pour s'assurer que le représentant agit pour son compte conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) ainsi que celles prises par le représentant autonome pour s'assurer qu'il agit conformément à cette loi.

A.M. 2023-05, 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 autonome 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.

§8. *Registre des personnes visées au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*

28.1.1. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient un registre des personnes agissant sous la supervision d'un expert en sinistre qui contient, pour chaque personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), les renseignements suivants:

- 1° le nom, la date de naissance et l'adresse résidentielle de la personne;
- 2° la date à laquelle elle commence et celle à laquelle elle cesse d'agir à ce titre.

A.M. 2025-10, a. 2.

**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 II.2 RÈGLES PARTICULIÈRES À L'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

28.4. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui emploie une personne visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) doit:

- 1° déterminer les tâches que cette personne peut effectuer;
- 2° présenter, par écrit, les étapes à suivre pour le traitement d'une réclamation;
- 3° s'assurer que le superviseur soit disponible en temps utile pour cette personne.

A.M. 2025-10, a. 3.

SECTION III ASSURANCE RESPONSABILITÉ

29. 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, y compris de fautes lourdes, 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, y compris de fautes lourdes, 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, y compris de fautes lourdes, 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 du retrait, de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas, que la société ait été dissoute ou non ou que la personne soit décédée ou non.

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;

h) il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement.

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; A.M. 2023-05, a. 3.

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.

DISPOSITIONS TRANSITOIRES

A.M. 2023-05, a. 4

4. Un contrat d'assurance de responsabilité souscrit ou renouvelé par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit être conforme à l'article 29 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2), modifié par le paragraphe 2 de l'article 3 du présent règlement, à l'une des dates suivantes, selon le cas:

1° à la date qui suit immédiatement de 12 mois celle de la souscription ou du renouvellement de ce contrat, dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement est effectué entre le 1^{er} juin et le 30 septembre 2023;

2° le 1^{er} juin 2024, dans les autres cas.

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

A.M. 2023-05, 2023 G.O. 2, 2037
Décision 2023-PDG-0019, 2023-04-27
Bulletin de l'Autorité : 2023-06-01, Vol. 20, n° 21

A.M. 2025-10, 2025 G.O. 2, 2571
Décision 2025-PDG-0013, 2025-03-28
Bulletin de l'Autorité : 2025-05-08, Vol. 22, n° 18