



Bureau des
services financiers

Bulletin

N° 23 — AVRIL 2002

Bureau des services financiers

Pour votre information

- 5 Directive du BSF sur le registre des plaintes
6 Précisions demandées concernant les Avis du Bureau en vertu de l'article 428 de la Loi à l'égard des produits offerts par les Sociétés nationales des québécoises et québécois et les Sociétés St-Jean Baptiste



Directives du Bureau

Aucune directive n'a été émise par le Bureau depuis la dernière parution

Avis de consultation et Projets de règlement

Aucun avis de consultation et/ou projets de règlements n'a été émis par le Bureau depuis la dernière parution

Règlements adoptés

- 7 Règlement modifiant le Règlement sur la distribution sans représentant
9 Code de déontologie des experts en sinistre
15 Code de déontologie des représentants en assurance de dommages
19 Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurances
22 Règlement sur la formation continue obligatoire



Résumés des décisions

- 25 Chambre de l'assurance de dommages
27 Chambre de la sécurité financière

Rôles d'audition

- 31 Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages
32 Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière

Note :

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





Directive du BSF sur le registre des plaintes



Bureau des
services financiers

RAPPEL

Dans le Bulletin n° 20 publié le 5 décembre 2001, le Bureau des services financiers informait l'industrie de l'adoption d'une directive concernant l'application de l'article 103 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. À cet effet, nous vous rappelons que :

À COMPTER DU 1^{er} AVRIL 2002, tous les cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes inscrits au BSF ont l'obligation de tenir un registre des plaintes reçues de leurs clients, conformément à la directive adoptée par le Bureau des services financiers.

Pour plus de renseignements au sujet de la directive du BSF sur le registre des plaintes :

Centre de renseignements et de référence du BSF

(418) 525-6273
1 877 525-6273
www.bsf-qc.com



Distribution sans représentant

Précisions aux Avis du Bureau en vertu de l'article 428 de la Loi à l'égard des produits offerts par les Sociétés nationales des québécoises et québécois et les Sociétés St-Jean Baptiste.



Contexte

Le Bureau des services financiers (le Bureau) a déjà traité une demande d'avis du ministre des Finances, conformément à l'article 428 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers à propos des produits d'assurance offerts par les Sociétés nationales des Québécoises et des Québécois (SNQ) et les Sociétés St-Jean Baptiste (SSJB), ci-après identifiées comme étant « Les Sociétés ».

Au cours des séances de mai 2000 et d'octobre 2001, le Bureau a adopté une série de quatre avis concernant les produits offerts par les Sociétés, soient :

1. Avis général sur les produits (avis déjà publié en septembre 2000).
2. Avis relatif à la garantie de mort accidentelle offerte par Les Sociétés.
3. Avis relatif au produit « AcciAide » offert par les six Sociétés suivantes : Richelieu Yamaska, Centre du Québec, Abitibi-Témiscamingue, Capitale, Centre de la Mauricie et Côte-Nord.
4. Avis relatif au produit « Service de protection santé SNQL » offert par la Société nationale des Québécoises et des Québécois de Lanaudière.

Ces avis ainsi qu'un exposé sur les produits assujettis à la distribution sans représentant et sur la portée de l'article 428 de la Loi ont d'ailleurs été publiés dans les éditions de septembre 2000, septembre 2001 et décembre 2001 du Bulletin du Bureau.

Demande de précisions

Une demande de précisions concernant ces avis a été adressée au Bureau et le conseil d'administration y a répondu lors de la séance du 7 février dernier. Ces précisions sont considérées comme des addenda aux avis précédents

1. En ce qui concerne la demande relative à la formulation d'un Avis général favorable à l'offre de produits par les Sociétés en matière d'assurance mutilation accidentelle ou de perte d'usage, le Bureau préfère ne pas poursuivre dans cette voie pour le moment. Cependant, il entend assurer un traitement équitable pour l'analyse des demandes d'avis relativement à des produits comparables à AcciAide.
2. De même, il préfère ne pas donner d'Avis général à l'égard des protections incluses dans le produit « SNQL ». Cependant, il peut fournir davantage de précisions sur les caractéristiques de ce produit qui ont fait en sorte que le Bureau a déjà formulé un avis défavorable. Outre ce qui apparaît déjà dans les considérants de la résolution 2001.10.16, le Bureau précise que les éléments suivants sont des facteurs discriminants par rapport au produit AcciAide pour lequel le Bureau avait émis un avis favorable :

- Le produit « SNQL » fait l'objet d'une sélection des risques ;
- Il contient des garanties en cas d'invalidité pour cause de maladie et non seulement en cas d'accidents;
- Il n'est plus de ce fait un produit de « commodité » ou d'utilisation





Règlement modifiant le Règlement sur la distribution sans représentant

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



Bureau des
services financiers

AVIS DE PUBLICATION

CONCERNANT le Règlement modifiant le Règlement sur la distribution sans représentant :

ATTENDU QUE, en vertu de l'article 423 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2), le Bureau des services financiers fixe, par règlement, les frais que doit lui verser un assureur pour l'examen de chaque guide de distribution qu'il lui transmet conformément à l'article 414;

ATTENDU QUE le Bureau des services financiers a, le 1^{er} octobre 1999, édicté le Règlement sur la distribution sans représentant pour déterminer les frais que doit lui verser un assureur pour l'examen de chaque guide de distribution qu'il lui transmet conformément à l'article 414;

ATTENDU QUE le Bureau des services financiers a modifié le Règlement sur la distribution sans représentant en ce qui concerne la forme et la rédaction du formulaire de consentement particulier prévu à son annexe 3,

Le 1^{er} mai 2002, vous retrouverez sur le site Internet du Bureau une version complète du Règlement sur la distribution sans représentant comprenant les modifications de ce Règlement modifiant à l'égard des articles mentionnés.

lesquelles modifications sont entrées en vigueur le 20 mars 2001;

ATTENDU QU'il y a lieu de modifier à nouveau ce règlement afin de réviser la tarification concernant l'examen par le Bureau des services financiers des guides de distribution et de permettre l'autofinancement de cette fonction;

ATTENDU QUE, en vertu de l'article 194 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, un projet de règlement a été publié au Bulletin n° 21 du 11 février 2002, pour consultation publique, avec avis qu'il ne pourrait être édicté par le Bureau des services financiers avant le 28 mars 2002;

ATTENDU QUE le Bureau des services financiers n'a reçu aucun commentaire suite à la publication du projet de règlement et a résolu, lors de sa séance du 28 mars 2002, d'édicter ce projet sans modification;

IL EST ORDONNÉ, en conséquence :

QUE le Règlement modifiant le Règlement sur la distribution sans représentant, annexé au présent avis, soit édicté.

Ce règlement entrera en vigueur le 1^{er} mai 2002.



Règlement modifiant le règlement sur la distribution sans représentant



Loi sur la distribution de produits et services financiers
(L.R.Q., c. D-9.2, a. 423)

1. L'article 10 du Règlement sur la distribution sans représentant est abrogé.

2. L'article 11 de ce règlement est modifié par :

1° la suppression, au premier alinéa, des mots « qui n'est pas inscrit comme cabinet auprès du Bureau »;

2° le remplacement, au deuxième alinéa, du nombre « 16 » par le nombre « 10 ».

3. L'article 12 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« 12. Des frais de 120 \$/l'heure sont exigibles pour l'analyse de toute modification apportée au guide de distribution déposé par un assureur. »

4. Ce règlement est modifié par l'ajout, après l'article 12, de l'article suivant :

« 13. Des frais de 250 \$ sont exigibles à chaque fois que le Bureau accepte de proroger le délai octroyé en vertu de l'article 416 de cette loi.

5. Le présent règlement entrera en vigueur le 1^{er} mai 2002.



Code de déontologie des experts en sinistre

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(1998, c. 37, a. 313, 1^{er} al., par. 1^o)

Section 1

Dispositions générales

1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités de l'expert en sinistre.

2. L'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37) et celles de ses règlements d'application.

Section 2

Devoirs et obligations envers le public

3. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

4. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

5. L'expert en sinistre doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

6. La conduite de l'expert en sinistre doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

7. Nul expert en sinistre ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

8. L'expert en sinistre doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'expert en sinistre est en conflit d'intérêts :

1^o lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés ;

2^o lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel pour un acte donné.

9. L'expert en sinistre ne peut représenter à la fois les intérêts d'un assuré et ceux de l'assureur de ce dernier..216

10. Dans l'exercice de ses activités, l'expert en sinistre doit s'identifier clairement. Sur demande, il doit exhiber son certificat.

11. L'expert en sinistre doit aviser l'assuré de l'imminence d'une date de prescription qui le concerne.

12. L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.

13. L'expert en sinistre doit agir de façon à ne pas induire en erreur ni abuser de la bonne foi des parties en cause ou de leur assureur.

14. En plus des avis et des conseils, l'expert en sinistre doit fournir au sinistré les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend.

15. L'expert en sinistre ne doit pas verser ou permettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.



16. L'expert en sinistre ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage par une personne qui, sans être un représentant en assurance de dommages, agit ou tente d'agir à ce titre.

17. L'expert en sinistre ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage qui ne sont pas autorisés par cette loi ou par ses règlements d'application par une personne autre que celle qui a retenu ses services.

18. L'expert en sinistre ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage, sauf dans les cas permis par la loi.

19. L'expert en sinistre ne doit pas verser ni promettre de verser une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage pour que ses services soient retenus, sauf dans la mesure prévue par cette loi ou ses règlements d'application.

20. L'expert en sinistre doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

21. L'expert en sinistre ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

22. L'expert en sinistre ne peut accepter un mandat ou en continuer l'exécution s'il comporte ou peut comporter la divulgation ou l'usage de renseignements ou de documents confidentiels obtenus d'un autre sinistré à moins que ce dernier n'y consente.

23. L'expert en sinistre ne doit pas retenir les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sauf dans les cas où une

disposition législative ou réglementaire le permet.

24. L'expert en sinistre doit apporter un soin raisonnable aux biens confiés à sa garde par le sinistré ou le mandant.

25. L'expert en sinistre doit s'abstenir d'endosser un chèque fait à l'ordre d'un sinistré ou d'un mandant à moins d'avoir reçu de lui une autorisation écrite à cet effet et à la condition que l'endossement soit fait uniquement pour dépôt dans un compte séparé.

26. L'expert en sinistre ne doit pas :

1° posséder un intérêt personnel dans le règlement d'une réclamation ;

2° tirer ou chercher à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa rémunération ;

3° demander à qui que ce soit, sauf au mandant ou à ses représentants, de le mettre au courant de la survenance d'un sinistre ;

4° obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne autre que le mandant ou ses représentants, des détails sur une police d'assurance en vue de se faire confier le règlement d'un sinistre ;

5° déconseiller à un assuré, à un sinistré ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix ;

6° induire une partie intéressée en erreur quant à l'identité de son mandant ;

7° payer ou offrir de payer à un témoin une compensation conditionnelle au contenu de son témoignage ou à l'issue d'un litige ;

8° directement ou indirectement, retenir indûment, dérober, receler, falsifier, mutiler ou détruire une pièce ;

9° soustraire une preuve que lui-même ou le client a l'obligation légale de conserver, de révéler ou de produire.



CODE DE DÉONTOLOGIE DES EXPERTS EN SINISTRE

Section 3

Devoirs et obligations envers le mandant

27. L'expert en sinistre doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

28. Avant d'accepter un mandat, l'expert en sinistre doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire.

29. L'expert en sinistre ne peut représenter des intérêts opposés, sauf du consentement de ses mandants.

30. L'expert en sinistre ne doit pas déconseiller à un mandant de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

31. L'expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés.

32. L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant de toute violation, fraude ou circonstance qui pourrait réduire ou compromettre le droit à une indemnisation.

33. L'expert en sinistre doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit d'un mandant ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer.

34. L'expert en sinistre doit soumettre toute offre de règlement au mandant.

35. L'expert en sinistre doit éviter de multiplier les actes professionnels dans l'exercice d'un mandat.

36. L'expert en sinistre peut, pour un motif juste et raisonnable, cesser d'agir pour le compte d'un mandant et unilatéralement mettre fin à un mandat, après avoir pris les moyens

raisonnables pour éviter tout préjudice au mandant.

Constituent notamment des motifs justes et raisonnables :

1° la perte de la confiance du mandant ;

2° le fait d'être trompé par le mandant ou son refus de collaborer ;

3° l'incitation, de la part du mandant, à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes, immoraux ou frauduleux ;

4° la persistance, de la part du mandant, à refuser un règlement équitable ;

5° le fait que l'expert en sinistre soit en situation de conflit d'intérêts ou dans un contexte tel que son indépendance professionnelle puisse être mise en doute ;

6° le refus par le mandant de reconnaître une obligation relative aux frais, aux déboursés et à la rémunération ou, après un préavis raisonnable, le refus de verser à l'expert en sinistre un acompte pour y pourvoir.

37. L'expert en sinistre doit cesser de représenter un mandant si son mandat est révoqué.

38. L'expert en sinistre doit, sur demande, rendre compte au mandant et faire preuve de diligence dans ses rapports, ses redditions de comptes et ses remises.

39. L'expert en sinistre ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle.

40. La rémunération que fixe l'expert en sinistre doit être juste et raisonnable. Elle est juste et raisonnable si elle est justifiée par les circonstances et proportionnée aux services rendus. L'expert en sinistre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération :

1° son expérience ;



CODE DE DÉONTOLOGIE DES EXPERTS EN SINISTRE

- 2° le temps consacré à l'affaire ;
- 3° la difficulté du problème soumis ;
- 4° l'importance de l'affaire ;
- 5° la responsabilité assumée ;

6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle ;

- 7° le résultat obtenu.

41. L'expert en sinistre doit s'assurer que le mandant est informé du coût approximatif et prévisible de ses services.

42. L'expert en sinistre doit, s'il a conclu avec un mandant un contrat prévoyant une rémunération sur une base horaire, lui fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé de rémunération et des modalités de paiement.

43. L'expert en sinistre doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération ou des émoluments auxquels il a droit, tout autre avantage relatif à l'exercice de ses activités, sauf dans les cas permis par la loi. De même, il ne doit pas verser, offrir de verser, ni s'engager à verser une rémunération, des émoluments ou un autre avantage sauf dans les cas permis par la loi.

44. À moins d'une entente avec le client, l'expert en sinistre ne peut recevoir des intérêts sur un compte en souffrance. Les intérêts ainsi exigés doivent être d'un taux raisonnable, lequel ne peut être supérieur au taux fixé conformément à l'article 28 de la Loi sur le ministère du Revenu. (L.R.Q., c. M-31).

45. L'expert en sinistre doit remettre, lorsque son mandat prend fin, toute partie d'une avance de rémunération pour laquelle un travail n'a pas été exécuté.

Section 4

Disposition particulière applicable dans le cadre d'un mandat entre l'expert en sinistre et le sinistré

46. L'expert en sinistre ne doit pas emprunter d'un sinistré des sommes d'argent qu'il a perçues pour lui.

Section 5

Dispositions particulières applicables dans le cadre d'un mandat entre l'expert en sinistre et l'assureur

47. L'expert en sinistre ne doit en aucun cas entreprendre un travail d'expertise pour le compte d'un assureur ou prétendre agir au nom d'un assureur sans avoir préalablement reçu de ce dernier un mandat à cet effet.

48. L'expert en sinistre doit, lorsqu'il informe l'assuré du fait qu'il agit pour le compte d'un assureur, indiquer de plus qu'il représente exclusivement les intérêts de celui-ci.

49. L'expert en sinistre doit aviser l'assureur des liens et des intérêts que peuvent avoir des tiers dans les biens faisant l'objet d'une réclamation et lui suggérer des règlements qui en tiennent compte.

50. L'expert en sinistre doit révéler à l'assureur les renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.

Section 6

Devoirs et obligations envers les assureurs

51. L'expert en sinistre ne doit pas induire un assureur en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

52. L'expert en sinistre ne doit pas faussement représenter à un assureur qu'il est chargé du règlement d'un sinistre.

Section 7

Devoirs et obligations envers les représentants

53. L'expert en sinistre ne doit pas discréditer un autre représentant.

54. L'expert en sinistre ne doit pas induire un



CODE DE DÉONTOLOGIE DES EXPERTS EN SINISTRE

autre représentant en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

55. L'expert en sinistre doit collaborer avec les autres représentants dans la mesure où il ne cause aucun préjudice à son mandant ou aux parties en cause dans un sinistre.

Section 8

Devoirs et obligations envers le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages

56. L'expert en sinistre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic de la Chambre dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers et ses règlements d'application.

56.1 L'expert en sinistre doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

57. L'expert en sinistre ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail du Bureau, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic ou d'un membre de leur personnel.

58. L'expert en sinistre ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé d'une enquête ou d'une plainte à son sujet, sauf dans l'exécution de son mandat, le cas échéant.

Section 9

Manquements à la déontologie

59. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ;

2° d'exercer ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ;

3° de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré ;

4° de tirer sciemment avantage d'un parjure ou d'une fausse preuve ;

5° de faire une déclaration en la sachant fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur ;

6° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve qu'il sait être fausse ;

7° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler ;

8° de conseiller ou d'encourager un mandant à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux ;

9° de ne pas informer le mandant, l'assuré et la partie adverse lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat ;

10° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels ;

11° d'exiger d'un mandant des avances hors de proportion avec la nature, les circonstances du sinistre et l'état des parties ;

12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire ;

13° de réclamer une rémunération pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits ;



CODE DE DÉONTOLOGIE DES EXPERTS EN SINISTRE

14° de porter une plainte malicieuse ou de formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant ;

15° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiées dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par l'expert en sinistre soient dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une autre discipline visée par cette loi.

Section 10

Dispositions applicables à l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur

60. Les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur.

61. Cet expert en sinistre ne doit pas :

1° négliger d'effectuer promptement, honnêtement et équitablement le règlement des sinistres pour lesquels la responsabilité a été déterminée ;

2° négliger de donner suite promptement à une demande d'indemnité découlant d'un contrat d'assurance ;

3° négliger d'accepter ou de refuser une demande d'indemnité dans un délai raisonnable après la production des pièces requises ;.223

4° négliger d'aviser l'assuré de l'imminence de la date de prescription ;

5° différer le règlement des dommages matériels jusqu'à celui des dommages corporels.

62. Cet expert en sinistre doit respecter les dispositions de la section VIII.

63. L'article 2 et les paragraphes 1° et 2° de l'article 59 s'appliquent à l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur.

64. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.

Ajout de l'article 56.1 - Amendement en date du 6 décembre 2001



Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Loi sur la distribution de produits et services
financiers
(1998, c. 37, a. 313, 1^{er} al., par. 1^o)

Section 1

Dispositions générales

1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités du représentant en assurance de dommages. Dans le présent code, on entend par « représentant en assurance de dommages » l'agent en assurance de dommages et le courtier en assurance de dommages.
2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37) et celles de ses règlements d'application.
3. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser ou permettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou un autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.
4. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage par une personne qui, sans être un représentant en assurance de dommages, agit ou tente d'agir à ce titre.
5. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage qui ne sont pas autorisés par cette loi ou par ses règlements d'application, par une personne autre que celle qui a retenu ses services.
6. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par cette loi.
7. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser ni promettre de verser une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage pour que ses services soient retenus sauf dans la mesure prévue par cette loi ou ses règlements d'application.
8. Le représentant en assurance de dommages doit faire preuve de disponibilité.
9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités ; il doit s'en acquitter avec intégrité.
10. Le représentant en assurance de dommages doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant est en conflit d'intérêts :
 - 1^o lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés ;
 - 2^o lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour un acte donné.



CODE DE DÉONTOLOGIE DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Section 2

Devoirs et obligations envers le public

11. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

12. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

13. Le représentant en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

14. La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

15. Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

16. Le représentant en assurance de dommages doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

Section 3

Devoirs et obligations envers le client

17. Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.

18. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à son client de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

19. Le représentant en assurances de dommages doit en tout temps placer les intérêts des assurés et ceux de tout client éventuel avant les siens ou ceux de tout autre personne ou institution.

20. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome au sein duquel il exerce ses activités.

21. Le représentant en assurance de dommages, lorsqu'il n'est pas payé exclusivement sur une base de pourcentage, doit demander et accepter une rémunération ou des émoluments justes et raisonnables eu égard aux services rendus. Le représentant doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération ou de ses émoluments :

1° son expérience ;

2° le temps consacré à l'affaire ;

3° la difficulté du problème soumis ;

4° l'importance de l'affaire ;

5° la responsabilité assumée ;

6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle

7° le résultat obtenu.

22. Le représentant en assurance de dommages doit aviser son client de tous frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance.

23. Le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.



CODE DE DÉONTOLOGIE DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

24. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

26.1 Le représentant en assurance de dommages doit remettre sans délai à un client ou à toute autre personne que ce dernier lui indique les livres et documents appartenant au client, même si ce dernier lui doit des sommes d'argent.

Section 4

Devoirs et obligations envers les assureurs

27. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un assureur ou user de procédés déloyaux à son endroit.

28. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, sans excuse légitime, faire défaut de payer à l'assureur, sur demande ou à l'expiration d'un délai imparti, les primes qu'il a perçues pour lui.

29. Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

Section 5

Devoirs et obligations envers les représentants

30. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, directement ou

indirectement, publier ou diffuser un rapport ou des commentaires qu'il sait faux à l'égard d'un autre représentant, d'un cabinet ou d'une société autonome exerçant des activités régies par cette loi.

31. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

32. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un autre représentant ou user de procédés déloyaux à son endroit.

33. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas porter une plainte malicieuse ou formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant.

Section 6

Devoirs et obligations envers le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages

34. Le représentant en assurance de dommages doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par cette loi ou ses règlements d'application.

34.1 Le représentant en assurance de dommages doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

35. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail du Bureau, de la Chambre, de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic de la Chambre ou d'un membre de leur personnel.

36. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé d'une enquête ou d'une plainte à son sujet, sauf dans



**CODE DE DÉONTOLOGIE DES
REPRÉSENTANTS EN
ASSURANCE DE DOMMAGES**

l'exécution de son mandat, le cas échéant.

Section 7

Manquements à la déontologie

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ;

2° d'exercer ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ;

3° de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré ;

4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat ;

5° de faire défaut d'agir envers les clients avec probité ;

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles ;

7° de faire une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur ;

8° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiés dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par le représentant soient dans la discipline de l'assurance de dommages ou dans une autre discipline visée par cette loi ;

9° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document qu'il sait être faux ;

10° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou

réglementaire l'oblige à révéler ;

11° de conseiller ou d'encourager un client à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux ;

12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire ;

13° de réclamer une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits ;

14° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels.

38. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.

Ajout des articles 26.1 et 34.1 - Amendement en date du 6 décembre 2001



Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(1998, c.37, a. 313, 1^{er} al., par. 3°)

Section 1

Critères d'obtention du titre de courtier d'assurance associé

1. La Chambre de l'assurance de dommages autorise un courtier en assurance de dommages, titulaire d'un certificat délivré par le Bureau des services financiers l'autorisant à agir à ce titre, à utiliser le titre de " courtier d'assurance associé " et l'abréviation " C.d'A.Ass. " si celui-ci :

1° est autorisé par certificat du Bureau à agir dans les catégories de discipline de l'assurance de dommages des particuliers et des entreprises ;

2° a agi à titre de courtier en assurance de dommages pendant au moins 12 mois consécutifs ; toutefois, le courtier qui n'a pu agir à ce titre pendant au moins 12 mois consécutifs pour cause de maladie, d'accident, de grossesse, de congé parental ou toute autre raison de force majeure, dispose d'un délai supplémentaire de 12 mois suivant la période pendant laquelle il était dans l'impossibilité d'exercer sa profession ;

3° a suivi et réussi les cours obligatoires, du programme d'études déterminé par la Chambre, prévus aux programmes d'études de l'attestation d'études collégiales en assurance de dommages ou du diplôme d'études collégiales en techniques administratives option assurances (dommages) ou d'Associé de l'Institut d'assurance de dommages du Canada ou de la Chambre, à moins que des équivalences ne lui aient été reconnues.

Pour l'application du présent article, un programme d'études est celui qui comporte 14

cours qui doivent obligatoirement porter sur les matières suivantes :

- 1° lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages ;
- 2° assurance habitation ;
- 3° assurance automobile ;
- 4° assurance des entreprises ;
- 5° mécanique du bâtiment ;
- 6° comptabilité financière ;
- 7° techniques de base en informatique ;
- 8° communication ;
- 9° techniques de vente ;
- 10° service à la clientèle ;
- 11° règlement des sinistres ;
- 12° introduction à la gestion des risques ;
- 13° analyse d'un portefeuille.

De plus, un cours peut comporter plus d'une matière et plusieurs matières peuvent faire l'objet d'un seul cours.

2. La Chambre délivre au courtier en assurance de dommages une attestation suivant laquelle elle l'autorise à utiliser le titre de " courtier d'assurance associé " et l'abréviation " C.d'A.Ass. ".

Section 2

Critères d'obtention du titre de courtier d'assurance agréé

3. Chambre autorise un courtier en assurance de dommages, titulaire d'un certificat délivré par le Bureau l'autorisant à agir à ce titre, à utiliser le titre de " courtier d'assurance agréé " et l'abréviation " C.d'A.A. " si celui-ci :

1° est autorisé par la Chambre à utiliser le titre de " courtier d'assurance associé " ;

Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance

2° a agi à titre de courtier en assurance de dommages pendant au moins 24 mois consécutifs ; toutefois, le courtier qui n'a pu agir à ce titre pendant au moins 24 mois consécutifs pour cause de maladie, d'accident, de grossesse, de congé parental ou toute autre raison de force majeure, dispose d'un délai supplémentaire de 24 mois suivant la période pendant laquelle il était dans l'impossibilité d'exercer sa profession;

3° a suivi et réussi les cours de formation prévus au programme universitaire en assurance de dommages, à moins que des équivalences ne lui aient été reconnues. Le programme universitaire en assurance de dommages visé par le paragraphe 3° du premier alinéa comporte 15 cours dont 13 doivent obligatoirement porter sur les matières énumérées aux paragraphes 1° à 11° de cet alinéa ainsi que 2 cours devant porter, au choix, sur l'une des matières énumérées aux paragraphes 12° à 14°:

- 1° gestion des organisations ;
- 2° comptabilité ;
- 3° gestion financière ;
- 4° économie ;
- 5° droit des affaires ;
- 6° entrepreneurship ;
- 7° leadership ;
- 8° marketing ;
- 9° gestion des ressources humaines ;
- 10° mathématiques ;
- 11° gestion des risques ;
- 12° gestion des opérations ;
- 13° formation ;
- 14° publicité.

Pour l'application du présent article, un cours peut comporter plus d'une matière et plusieurs matières peuvent faire l'objet d'un seul cours.

4. La Chambre délivre au courtier en assurance de dommages une attestation suivant laquelle elle l'autorise à utiliser le titre de " courtier d'assurance agréé " et l'abréviation " C.d'A.A. " .

5. Le courtier en assurance de dommages autorisé par la Chambre à utiliser le titre de

" courtier d'assurance agréé " et l'abréviation " C.d'A.A. " doit cesser d'utiliser le titre de " courtier d'assurance associé " et l'abréviation " C.d'A.Ass. " .

Section 3

Reconnaissance des équivalences

6. Malgré les dispositions des paragraphes 1° et 3° du premier alinéa de l'article 1 et de celles de l'article 3, la Chambre autorise un courtier à utiliser le titre de courtier d'assurance associé et l'abréviation " C.d'A.Ass. " ou le titre de courtier d'assurance agréé et l'abréviation " C.d'A.A. " si le courtier démontre à la Chambre, pièces justificatives à l'appui, qu'il a atteint un niveau de connaissances équivalant à celui d'un courtier qui a suivi le cours et réussi l'examen pour lequel il demande l'exemption.

Afin de déterminer si le courtier démontre qu'il possède le niveau de connaissances requis au premier alinéa, la Chambre tient compte des facteurs suivants :

- 1° le fait que le courtier soit titulaire d'un ou plusieurs diplômes obtenus au Québec ou ailleurs ;²²⁸
- 2° les cours suivis ;
- 3° les stages de formation suivis ;
- 4° le nombre total d'années de scolarité ;
- 5° toute expérience pertinente de travail ;
- 6° toute autre expérience pertinente du courtier.

Dans les cas où l'appréciation faite en vertu du deuxième alinéa ne permet pas de prendre une décision, la Chambre peut demander au courtier de faire un stage ou de réussir un examen afin de compléter cette appréciation.

Section 4

Retrait d'un titre

7. Cesse d'être autorisé à utiliser l'un ou l'autre des titres prévus au premier alinéa de l'article 318 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37), le courtier en assurance de dommages :



Règlement sur les critères d'obtention des titres de courtier d'assurance

1° qui cesse d'être titulaire d'un certificat de courtier en assurance de dommages ;

2° dont le certificat de courtier en assurance de dommages est suspendu par décision finale du comité de discipline ou de la Cour du Québec siégeant en appel d'une décision de ce comité ;

3° qui est en défaut pendant plus de 30 jours de payer les amendes et les dépens imposés par décision finale du comité de discipline de la Chambre ou de la Cour du Québec siégeant en appel d'une décision de ce comité, selon le cas ;

4° qui est en défaut pendant plus de trois mois de satisfaire à l'obligation de remettre une somme d'argent imposée selon le paragraphe d du premier alinéa de l'article 156 du Code des professions (L.R.Q., c. C-26) à titre de sanction par décision finale du comité de discipline ou de la Cour du Québec siégeant en appel d'une décision de ce comité ;

5° qui est en défaut de respecter les règles sur la formation continue obligatoire qui lui sont applicables.

Le courtier qui remédie aux défauts en raison desquels son autorisation d'utiliser l'un ou l'autre des titres visés par le présent règlement lui a été retirée en vertu du premier alinéa est à nouveau autorisé à utiliser son titre.

Les dispositions du deuxième alinéa ne s'appliquent pas au courtier dont le certificat a été annulé par décision finale du comité de discipline ou de la Cour du Québec siégeant en appel d'une décision de ce comité, selon le cas, ni au représentant qui a cessé d'exercer une activité régie par la Loi sur la distribution de produits et services financiers depuis au moins cinq ans et qui redevient titulaire d'un certificat de courtier en assurance de dommages.

Section 5

Dispositions transitoires et finales

8. Le courtier en assurance de dommages qui a entamé, avant la date de l'entrée en vigueur du

présent règlement, le programme de formation de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec conduisant au titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) ou le programme de formation universitaire conduisant au titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) peut, à son choix, en vue de demander à la Chambre l'autorisation d'utiliser le titre sollicité, satisfaire aux exigences des dispositions du présent règlement, ou à celles régissant le programme précité qui conduisait au titre sollicité, pour autant que, dans ce dernier cas, il ait suivi les cours et réussi les examens prescrits par ce dernier programme dans le délai suivant :

1° dans le cas où la demande d'autorisation concernerait le titre de courtier d'assurance associé et son abréviation " C.d'A.Ass. ", un délai d'un an à compter de la date de l'entrée en vigueur du présent règlement ;

2° dans le cas où la demande d'autorisation concerne le titre de courtier d'assurance agréé et son abréviation " C.d'A.A. ", un délai de 5 ans à compter de cette même date. Cependant, si ce courtier ne peut satisfaire aux exigences des dispositions du programme de formation mentionné dans le premier alinéa et qui le concerne en raison du fait qu'un ou plusieurs des cours prescrits ne sont plus donnés, il doit alors suivre les cours et réussir les examens équivalents proposés par la Chambre.

9. Le présent règlement entre en vigueur le 1er octobre 1999.

**Modification à l'article 7, 3e alinéa -
Amendement en date du 6 décembre 2001**



Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(L.R.Q. chapitre D-9.2, a. 313, 1er al., par. 2°)

Section I

Champ d'application et Interprétation

1. Le présent règlement s'applique à tout représentant titulaire d'un certificat délivré par le Bureau des services financiers qui l'autorise à exercer ses activités dans une discipline ou catégorie de discipline de l'assurance de dommages ou de l'expertise en règlement de sinistre.

2. Dans le présent règlement, on entend par « unité de formation continue » ou « UFC » la valeur quantitative attribuée à une activité de formation reconnue par la Chambre de l'assurance de dommages, une UFC représentant une heure d'activité.

3. La Chambre reconnaît une activité de formation sur l'une des matières mentionnées au premier alinéa de l'article 4 lorsque qu'elle est dispensée conformément à une entente conclue en vertu de l'article 316 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., c. D-9.2).

Section II

Obligations

4. À compter du 1er janvier 2002, tout représentant titulaire d'un certificat doit, entre cette date et le 31 décembre 2003 et par la suite à toute période de 24 mois subséquente, suivre des activités de formation continue reconnues par la Chambre et comportant 30 UFC dans les matières qui se retrouvent dans les catégories suivantes :

1° l'administration :

- a) économie;

- b) comptabilité et finance;
- c) gestion d'entreprise;

2° les techniques d'assurance :

- a) assurance des particuliers;
- b) assurance des entreprises;
- c) gestion des risques;
- d) expertise de sinistre;
- e) mécanique du bâtiment;
- f) techniques d'enquête;
- g) prévention des sinistres;

3° le droit :

- a) lois et règlements relatifs à l'assurance de dommages ;
- b) déontologie et pratique professionnelle en assurance de dommages;
- c) droit civil;
- d) lois et règlements relatifs à la protection des renseignements personnels;

4° le développement professionnel :

- a) service à la clientèle;
- b) pratique professionnelle.

Les UFC doivent être complétées selon les modalités suivantes :

1° 20 UFC dans la catégorie de l'administration ou la catégorie des techniques d'assurance;

2° 4 UFC dans la catégorie du droit;

3° 6 UFC dans l'une ou l'autre des catégories visées aux paragraphes 1° à 4° du premier alinéa.



Règlement sur la formation continue obligatoire

Tout représentant à qui un certificat est délivré entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2003, ou au cours de toute période de 24 mois subséquente, doit accumuler dans l'une ou l'autre des matières visées au premier alinéa un nombre d'UFC dans la proportion que représente, par rapport à 24 mois, le nombre de mois complets au cours desquels il est titulaire d'un certificat, sauf s'il a été titulaire du certificat moins de 6 mois.

5. Le représentant ne peut compléter ses UFC dans le cadre d'une activité visant la promotion d'un produit d'assurance d'un assureur ou d'une activité qui vise à motiver les représentants pour la vente de ce produit.

6. La Chambre peut dispenser un représentant des obligations prévues à l'article 4 si, en raison de force majeure, il n'a pu s'y conformer.

Ne constitue pas un cas de force majeure le fait qu'un représentant a été suspendu ou radié, que son certificat a été annulé ou révoqué, suspendu, non renouvelé ou assorti de restrictions ou de conditions.

7. Le représentant visé au deuxième alinéa de l'article 6 peut participer à des activités de formation reconnues par la Chambre et se voir attribuer des UFC. Toutefois, il ne peut agir comme formateur, enseignant ou animateur de ces activités.

8. Le représentant qui décide d'accumuler plus que les UFC exigées pendant une période de 24 mois ne peut les reporter sur une période subséquente.

9. Pour chaque période de 24 mois, le représentant doit conserver les attestations de formation ou de réussite d'examens ou de tests remises par la personne, l'organisme ou l'établissement d'enseignement qui a dispensé l'activité de formation et jusqu'à l'expiration de l'année qui suit la fin de la période de 24 mois.

10. Au plus tard le 15 janvier suivant la fin de la période de 24 mois, le représentant doit, lui-même ou par l'entremise du cabinet pour le

compte duquel il agit ou de la société autonome dont il est l'associé ou l'employé, transmettre à la Chambre une copie des attestations qu'il est tenu de conserver conformément à l'article 9.

11. Le 30 janvier qui suit la fin d'une période de 24 mois, la Chambre transmet un avis de défaut à chaque représentant n'ayant pas accumulé le nombre d'UFC requis à l'article 4 et l'avise des conséquences d'un tel défaut.

12. Le représentant en défaut doit, après avoir reçu un avis de la Chambre, accumuler, au plus tard le 31 mars suivant la fin de la période de 24 mois, le nombre d'UFC qu'il est en défaut d'avoir accumulé dans une ou plusieurs des catégories visées à l'article 4.

13. La Chambre transmet, à la fin de la période visée à l'article 12, un avis de non-conformité à chaque représentant n'ayant pas accumulé le nombre d'UFC requis et elle l'avise des conséquences d'un tel défaut.

14. La Chambre avise le Bureau des services financiers lorsqu'elle transmet au représentant en défaut l'avis visé à l'article 13.

15. Le représentant qui agit à titre de formateur, d'enseignant ou d'animateur d'une activité a droit, une seule fois pour cette activité, au double d'UFC attribuées à celle-ci.

16. Le présent règlement entrera en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.







Les résumés des décisions citées dans cette rubrique ne constituent pas les décisions officielles et sont des reproductions intégrales de l'information fournie par les Chambres.

Pour en connaître le contenu détaillé, pour tout renseignement concernant cette rubrique ou pour signaler une erreur, nous vous invitons à contacter:

Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

Madame Erika Doil, secrétaire du comité de discipline
(514) 842-2591/1 800 361-7288
edoil@chad.qc.ca

Chambre de la sécurité financière (CSF).

Madame Rosa Abreu, secrétaire du comité de discipline
(514) 282-5777/1 800 361-9989
rabreu@chambresf.com

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 1999, 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. Clermont Maranda (Ste-Claire)

Agent, intimé
Certificat du BSF : 122622
Plainte no. 2000-06-02 (A)

PLAINTÉ

La plainte comporte un chef d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut d'agir consciencieusement envers une assurée en omettant de l'informer qu'une demande de modifications à sa police d'assurance avait été faite par le co-assuré afin de rayer ladite assurée mentionnée au contrat d'assurance.

DÉCISION

En date du 4 janvier 2001, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous le seul chef d'accusation.

SANCTION

Radiation temporaire d'un (1) mois et le paiement des déboursés encourus.

APPEL

Jugement rendu le 1^{er} novembre 2001 par l'Honorable juge Jean-Claude Gagnon de la Cour du Québec, district de Québec, accueillant la requête en appel de l'intimé de la décision sur sanction du comité discipline imposant une radiation temporaire.

L'Honorable juge Gagnon condamne l'intimé à une amende de 600 \$, sans frais supplémentaires à ceux du comité de discipline.

Comité de discipline
Présidé par M^e Guy Marcotte



RÉSUMÉS DES DÉCISIONS

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



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

C.

M. Alva Perron (St-Mathias)

Courtier non certifié, intimé

Certificat du BSF : - - -

Plainte no. 2001-07-04 (C)

PLAINTÉ

La plainte comporte cinq chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux envers un assuré en omettant de réviser les protections existantes et d'offrir au dit assuré les protections nécessaires à l'opération de son commerce et de traiter avec diligence la réclamation du dit assuré (3 chefs), d'avoir fait défaut de rendre compte du mandat confié par l'assuré laissant le dit assuré dans l'ignorance à savoir si la modification qu'il a demandé au contrat d'assurance avait été faite (1 chef) et d'avoir fait défaut d'exécuter et de rendre compte du mandat confié par l'assuré soit d'assurer son commerce pour des protections supérieures (1 chef).

DÉCISION

En date du 9 janvier 2002, suite à un plaidoyer de culpabilité par l'intimé, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous les cinq chefs d'accusation.

SANCTION

Amendes totalisant 2 700 \$ et le paiement des déboursés encourus.

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



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

C.

Mme Monique Cloutier (Bellefeuille)

Courtier non certifié, intimée

Certificat du BSF : - - -

Plainte no. 2001-03-02 (C)

PLAINTÉ

La plainte comporte douze chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut de répondre aux correspondances du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (1 chef), d'avoir fait défaut de rendre compte du mandat confié par l'assuré en ne lui transmettant pas son contrat d'assurance automobile, en ne l'informant pas que l'assureur avait émis un crédit suite à la résiliation de son contrat d'assurance et en ne lui transmettant pas l'avenant de résiliation de son contrat d'assurance (3 chefs), d'avoir eu une conduite négligente en n'entretenant aucune démarche pour que cesse les prélèvements bancaires suite à la résiliation du contrat d'assurance (1 chef), d'appropriation de fonds (1 chef), d'avoir fait défaut de payer à un assureur des primes perçues (4 chefs), d'avoir fait défaut de tenir un compte séparé (1 chef) et d'avoir fait défaut de placer les intérêts de ses clients avant les siens en déposant une cession de ses biens en vertu des dispositions de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, et ce, dans le but de se libérer de ses obligations professionnelles (1 chef).

DÉCISION

En date du 4 octobre 2001, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous les douze chefs d'accusation.

SANCTION

Amendes totalisant 5 200 \$ et recommandation au Bureau des services financiers de refuser de délivrer un nouveau certificat à l'intimée. Ordonnance de rembourser les sommes détournées à son avantage et le paiement des déboursés encourus.

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte



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

c.

Mme Wu-Wei Yang

Courtier non certifié, intimée

Certificat du BSF : - - -

Plainte no. 2000-01-02 (C)

PLAINTÉ

La plainte comporte douze chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat confié par l'assurée soit de lui procurer un contrat d'assurance automobile à partir de la date demandée laissant le dit véhicule sans protection d'assurance (2 chefs), d'avoir fait défaut de rendre compte du mandat confié par l'assurée soit de lui procurer un contrat d'assurance automobile, laissant croire à la dite assurée que son véhicule était couvert par une assurance et en ne lui transmettant ni son contrat d'assurance automobile ni aucune autre information en regard de ce contrat (3 chefs), d'avoir fait de fausses déclarations à l'assurée et à l'assureur (3 chefs), d'appropriation de fonds (1 chef), d'avoir fait défaut de répondre aux demandes de renseignements du service de la surveillance de l'ACAPQ (1 chef), de ne pas avoir agi avec probité envers l'assurée en lui réclamant sous le couvert de frais d'administration une somme de 400\$ (1 chef) et d'avoir été malhonnête envers l'assurée en lui laissant croire que la prime due pour son assurance automobile était plus élevée qu'en réalité (1 chef).

DÉCISION

En date du 6 août 2001, déclaration de culpabilité par le comité de discipline sous neuf chefs d'accusation et retrait par la plaignante de trois chefs.

SANCTION

Amendes totalisant 8 000 \$, suspension temporaire du droit de pratique pour deux ans, ordonnance de remboursement et le paiement des déboursés encourus.

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte

M^e Micheline Rioux, représentante, ès-qualité de syndic de la CSF

c.

Michel Monast (Drummond-Arthabaska)

Représentant

Certificat du BSF : 124103

Dossier : CD00-0365

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte cinq chefs d'accusation. Il lui est reproché de falsification ou contrefaçon de signature ou de documents (1 chef), d'appropriation de fonds pour ses fins personnelles (1 chef), d'inexécution ou mauvaise exécution du mandat (1 chef), de conflit d'intérêts (2 chefs).

DÉCISION

Le 30 novembre 2001, le Comité de discipline a trouvé M. Monast coupable sur tous les chefs de la plainte.

SANCTION

En date du 11 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre a imposé à M. Monast la suspension de son certificat pour une période de dix (10) ans et ce, à compter de la date où le Bureau des services financiers délivrerait à celui-ci un certificat. Le Comité de discipline a de plus ordonné à M. Monast de rembourser les sommes qu'il s'était appropriées et a recommandé au Fonds d'indemnisation du Bureau des services financiers de rembourser ces mêmes sommes dans l'éventualité où M. Monast ne rembourserait pas le consommateur lésé. Finalement, le comité a ordonné au secrétaire de faire publier, aux frais de M. Monast, un avis de la décision dans un journal circulant dans le lieu où celui-ci a son domicile professionnel et ce, lors de son renouvellement.

Le tout avec les frais et débours de la cause

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte

RÉSUMÉS DES DÉCISIONS



M^e Micheline Rioux, représentante, ès-qualité de syndic de la CSF

C.

Robert Frances (Montréal)

Représentant

Certificat du BSF : 112888

Dossier : CD00-0321

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché d'inexécution ou mauvaise exécution du mandat (2 chefs).

DÉCISION

Le 7 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a rejeté la plainte, le tout sans frais.

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte



M^e Françoise Bureau, ès-qualité de cosyndic de la CSF

C.

Benoit Gagnon (Montréal)

Représentant

Certificat du BSF : 113271

Dossier : CD00-0353

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché d'inexécution ou mauvaise exécution du mandat (2 chefs).

DÉCISION

Le 11 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a rejeté la plainte, le tout sans frais.

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte



RÉSUMÉS DES DÉCISIONS



M^e Françoise Bureau, ès-qualité de cosyndic de la CSF

c.
Charles Turcotte (Montréal)
Représentant
Certificat du BSF : 133444
Dossier : CD00-0352

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte quatre chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir fait défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou d'avoir fourni de faux renseignements (2 chefs), Défaut de remettre le document explicatif lors de la souscription d'un produit individuel d'assurance ou de rente (1 chef), Informations et / ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères (1 chef).

DÉCISION

Le 11 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a rejeté la plainte, le tout sans frais.

Le tout avec les frais et débours de la cause

Comité de discipline
Présidé par M^e Guy Marcotte



M^e Micheline Rioux, représentante, ès-qualité de syndic de la CSF

c.
Gaétan Larivée (Richelieu-Longueuil)
Représentant
Certificat du BSF : 119708
Dossier : CD00-0356

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché d'avoir soumis une proposition à l'insu de l'assuré et / ou d'avoir soumis une proposition pour une personne fictive (1 chef), d'avoir donné des informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères (1 chef).

DÉCISION

Le 27 novembre 2001, le Comité de discipline a trouvé M. Larivée coupable d'une infraction de la plainte, soit celle d'avoir soumis une proposition à l'insu de l'assuré et / ou d'avoir soumis une proposition pour une personne fictive et non coupable sur l'autre infraction.

SANCTION

En date du 22 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre a imposé à M. Larivée une amende de 3 000 \$.

Le tout avec les frais et débours de la cause

Comité de discipline
Présidé par M^e Guy Marcotte



RÉSUMÉ DES DÉCISIONS



M^e Micheline Rioux, représentante,
ès-qualité de syndic de la CSF

C.

Serge Giard (Richelieu-Longueuil)

Représentant

Certificat du BSF : 114411

Dossier : CD00-0362

PLAINTÉ

La plainte disciplinaire comporte deux chefs d'accusation. Il lui est reproché de conduite indigne ou immodérée / Pressions indues; de concurrence déloyale et d'avoir discrédité un confrère, un assureur (2 chefs).

Lors de l'audition, le procureur demande l'autorisation du retrait d'un chef d'accusation de la plainte, lequel fut autorisé par le comité. Par la suite, M. Giard plaida coupable au deuxième chef d'accusation.

SANCTION

En date du 22 février 2002, le Comité de discipline de la Chambre a imposé à M. Guilbert une amende de.

Le tout avec les frais et débours de la cause

Comité de discipline

Présidé par M^e Guy Marcotte



La rubrique 'Rôles d'audition' est une reproduction intégrale de l'information fournie par les Chambres. Pour tout renseignement concernant cette rubrique ou pour signaler une erreur, nous vous invitons à contacter :

Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)
Madame Erika Doil, secrétaire du comité de discipline
(514) 842-2591/1 800 361-7288
edoil@chad.qc.ca

Chambre de la sécurité financière (CSF)
Madame Rosa Abreu, secrétaire du comité de discipline
(514) 282-5777/1 800 361-9989
rabreu@chambresf.com

**RÔLE D'AUDITION DU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES**

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES 

Avril 2002

DATE	HEURE	LIEU	INTIMÉ	PLACE D'AFFAIRES
3 Audition	10 h 00	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Jacques Belval, expert en sinistre non certifié 2001-07-03 (E)	Ste-Anne-des-Plaines
3 Audition	10 h 00	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Jacques Belval, expert en sinistre non certifié 2002-03-01 (E)	Ste-Anne-des-Plaines
5 Audition d'une requête	9 h 30	Chambre de l'assurance de dommages Salle A	Jean McLeod, expert en sinistre 99D(E)/01	Ste-Thérèse



**RÔLE D'AUDITION DU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

Avril 2002				
DATE	HEURE	LIEU	INTIMÉ	PLACE D'AFFAIRES
2 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Mario Despot CD00-0399	Laval
4 Audition de la plainte	9 h 30	Québec Palais de Justice Salle 5.02B	Louis Gauthier CD00-0391	Québec
8 Sanction	9 h 00	CSF Salle A	Gilles-Guy Landry CD00-0310	Laurentides
8 Sanction	9 h 15	CSF Salle A	Alain Roch CD00-0379	Montréal
8 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Sandy Baitel CD00-0398	Montréal
10 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	André Cordeau CD00-0396	Montréal
11 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Richard Lalumière CD00-0395	Montréal
15 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Sylvie Léger CD00-0382	
17 Audition de la plainte	9 h 30	CSF Salle A	Ronnie Miletti CD00-0392 Jacques Pilon CD00-0393	Montréal Montréal
18 Sanction (Poursuite du 9/01/2002)	9 h 30	Québec Palais de Justice Salle 4.25	Alan Murphy CD-0117	Québec
19 Sanction (Poursuite du 18/04/2002)	9 h 30	Québec Palais de Justice Salle 4.25	Alan Murphy CD-0117	Québec
22 Audition de la plainte Poursuite du 26/11/2001 et remise du 28/01/2002	9 h 30	Hull Palais de Justice Salle 4.25	Maurice Brazeau CD00-0374	Outaouais
24 Sanction	9 h 00	Québec Palais de Justice Salle 4.21 Québec	Stéphane Rouleau CD00-0326 Bruno Girard CD00-0327	Québec Québec
24 Audition de la plainte	9 h 30	Québec Palais de Justice Salle 4.21	Jacques Adam CD00-0397	Québec



Bureau des
services financiers

140, Grande-Allée Est
Bureau 300
Québec (Québec) G1R 5M8
Téléphone: (418) 525-6273
1 877 525 6273
Télécopieur: (418) 525-9512
Courriel : renseignements@bsf-qc.com
Site internet: www.bsf-qc.com

BON DE COMMANDE LE PETIT GUIDE BSF

Prix de détail	Transport et Manutention	Sous-total 1	TPS (7%)	TVQ (7,5%)	Sous-total 2
8,00 \$	3,00 \$	11,00 \$	0,77 \$	0,88 \$	12,65 \$
					Quantité (Français) x copies
					Total 1 (F) \$
					Quantité (Anglais) x copies
					Total 2 (A) \$
					TOTAL (1+2) \$

N° de TPS : 142760917 RT
N° de TVQ : 1021978708

TRANSPORT COURRIER ICS: oui non

M^{me} M.

Nom :		
Titre :		
Compagnie :		
Adresse :		Bureau :
Ville :	Province :	
Code Postal :	Téléphone :	Télécopieur :

MODE DE PAIEMENT

Visa N° de la carte: _____ Chèque
 MasterCard Date d'expiration: _____ (à l'ordre du Bureau des services financiers)

Signature _____

Date _____

RETOURNEZ CE BON DE COMMANDE À L'ADRESSE INDIQUÉE EN HAUT DE CETTE PAGE
AUCUNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT NE SERA ACCEPTÉE

Fact. N°:	Total:	Expédié le:	Par:
Paiement:	Date:	Lot n°:	PMT n°:



Bulletin du Bureau des services financiers

ADMINISTRATEURS DU BUREAU DES SERVICES FINANCIERS

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

RESPONSABLE

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

COLLABORATION

Brigitte Gagnon, rédactrice

COORDINATION

Josée Casaubon, directrice des communications

RÉALISATION GRAPHIQUE

Bleu Outremer

MISE EN PAGE

Mélanie Parent, agente aux communications

IMPRESSION

- COUVERTURE
Imprimerie Le Laurentien

- PAGES INTÉRIEURES
Graphica impressions

ABONNEMENT 2002

129 \$ pour l'année

PÉRIODICITÉ

10 éditions par année

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2002
ISSN 1492-1871
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada



